

تأليف: ولیم . ج . ماکولاف
ترجمة: وفیق مازن

www.REWAYAT2.com
www.REWAYAT2.com

فَنَ التَّجَدُّثِ وَالْإِفْنَاعِ



مشریات

روایات

2



دارالمعارف

بطاقة التهرسة
إعداد الهيئة المصرية العامة لدار الكتب والوثائق القومية
إدارة الشؤون الفنية

مكتولاف، ويليام . ج.
فن التحدث والإقناع
تأليف / ويليام . ج. مكتولاف / ترجمة وفلق مازن
ط ٦ - القاهرة دار المعارف ، ٢٠٠٩ .
٢٢٥ ص ١٩٠ سم
تكملة : ٩ - ٧٢٨ - ٠٢ - ٩٧٧ - ٩٧٨ .
١ - الإقناع - صلت اجتماعية .
٢ - الملتقى الجماعية
٣ - مازن ، وفلق (مترجم)
بدء العنوان

نمبر ٣٠٢٢١٣

رقم الإيداع ٢٠٠٩ / ٢٢٥٢٤ ١ / ٢٠٠٩ / ٩١

تدقيق



للتلبر : دار المعارف - ١١١٩ كورنيش النيل - القاهرة - ج . م . ع .

هاتف : ٢٥٧٧٧٠٧٧ - فاكس : ٢٥٧١٤٩٩٩ E-mail: maaref@idsc.net.eg

بشرف آفة الزمّن الزّجيم

تعريف

للتعريف بهذا الكتاب نقول: إنه كتب للمدرس - لرجل الأعمال - لرجل الإدارة - للتاجر - لعضو النادي - لأي شخص يتطلب عمله الحديث إلى جمهور أو جماعة كبيرة من المشاهدين أو المستمعين. والكتاب يرسم الطريق لأي متحدث لا يحظى بالانطلاق في حديثه كيف يكتسب موقعاً إيجابياً في اتصاله بالناس وأن يستمتع في نفس الوقت بلن الاتصال هذا. لقد حقق ذلك الشخص للقيام من وحتى لو كنت على أول الطريق للتغلب على المحلل، أو كنت تريد من الآخرين أن يستمعوا بانتباه إليك عندما تتحدث، فإن هذا الكتاب الذي يعتبر مرشداً فعلاً هام جداً وينبغي قراءته.

فإنك عن طريقه تتعلم الإعداد الجيد للحديث، وأهمية المظهر الذي ندويه أمام من تحدثهم أو تواجههم، وطريقة لصوت التي يجب عليك أن تتحدث بها. حركاتك، نظرات عينيك، والوقفات المناسبة في الحديث وقوتها. وأيضاً تتعلم عن طريق هذا الكتاب أسرار التوقيت المناسب، بل حتى كيف تستفيد من العصبية وتسخرها لصالحك.

ومن بين الأسئلة التي يحجب عنها كتاب «فن التحدث والإقناع»: ما المدة التي يستغرقها كل نوع من أنواع الأحاديث أو الخطب؟ وكيف نستطيع أن تغلب على كمية المفردات المحدودة لديك؟ وهل لابد أن يكون لك صوت مثل صوت مذيع الراديو لكي تكون متحدثاً ناجحاً؟

وأين يمكن أن نجد الحقائق والأمثلة والجمل المقتبسة المثيرة لتدعم بها حديثك؟ كيف تستخدم الميكروفون الذي أمامك بطريقة صحيحة؟ هذه بعض الأسئلة الهامة التي يحجب عنها هذا الكتاب بالنيابة عنك.

إن هذا الكتاب ليس مجرد كتاب يتناول كيف تعد حديثاً أو خطبة ناجحة، بل هو أداة قيمة لتطوير شخصيتك، تساعدك على إجراء اتصالات ناجحة ومؤثرة بالآخرين.

مقدمة

ومؤلف كتاب «فن التحدث والإقناع» هو وليم - ج. ماكولاف.. وقد قام منذ عام ١٩٤١ بإلقاء محاضرات في إحدى عشرة كلية عن الحديث المؤثر، كما قام أيضاً بإعداد برامج تعليمية في مجال الصناعة والإدارة الحكومية، وأشرف على وضع طرق مناهج التدريس الخاصة بالجيش الأمريكي، وتولى إدارة الفصول التعليمية للسلام ذيل كارنيجي في نيويورك ونيوجرسي وجورجيا. وله خبرة واسعة في مجال السراج والتليفزيون والسينما.

والآن بعد أن قد قرأت هذا الكتاب، ستجد نفسك قد تعلمت الكثير من الأشياء التي لم تعلمها من قبل. ستجد نفسك قد تعلمت كيف تتحدث بوضوح، وكيف تجعل الناس يهتمون بما تقول، وكيف تجعلهم يثقون بك، وكيف تجعلهم يحبونك. ستجد نفسك قد تعلمت كيف تجعل الناس يهتمون بك، وكيف تجعلهم يثقون بك، وكيف تجعلهم يحبونك. ستجد نفسك قد تعلمت كيف تجعل الناس يهتمون بك، وكيف تجعلهم يثقون بك، وكيف تجعلهم يحبونك.

والآن بعد أن قد قرأت هذا الكتاب، ستجد نفسك قد تعلمت الكثير من الأشياء التي لم تعلمها من قبل. ستجد نفسك قد تعلمت كيف تتحدث بوضوح، وكيف تجعل الناس يهتمون بما تقول، وكيف تجعلهم يثقون بك، وكيف تجعلهم يحبونك. ستجد نفسك قد تعلمت كيف تجعل الناس يهتمون بك، وكيف تجعلهم يثقون بك، وكيف تجعلهم يحبونك.

مقدمة

حدث أكبر غزو عسكري في التاريخ يوم ٦ يونيو عام ١٩٤٤. وفي الذكرى العشرين لهذا الغزو، قام الجنرال أيزنهاور بوصف تلك العملية البرمائية التي نفذت تحت قيادته.. لقد تذكر: «كان رجالنا مربوطين على الشاطئ، كانت هناك فوضى، وكان هناك اكتظاظ». ثم قال أحد الأشخاص «دعنا نغادر هذا المكان» وبدأوا بالاختراق داخل فرنسا.

هذا الشخص أمدا في الوقت المناسب بقطعة من الحديث المؤثر، فجرت تلك الكلمات الأحداث التي غيرت مجرى المعركة. لقد تحقق ذلك الشخص المقدم من الحاجة وقبل الفرصة المتاحة للحديث ثم تحدث.

كيف تشعر بخصوص الحديث إلى جمهور؟ في مكان ما في تلك اللحظة، يقف أحد الأشخاص ليتحدث إلى جمهور من المشاهدين، لأنه يرغب في التحدث. على العكس، في مكان ما في تلك اللحظة يموت أحد الأشخاص آلاف المرات لأنه لا يرغب في الحديث أمام جمهور على الرغم من أنه مطلوب منه ذلك. فماذا بالنسبة لك؟ في أي قسم من هذين القسمين تقع؟ هل ترحب بالفرصة لتحتل منصة التحدث؟ (ينبغي عليك أن ترحب، وسوف تكتشف لماذا ينبغي عليك ذلك من قراءة الصفحات التي تلي). إذا لم تكن كذلك، في أثناء إلقاءك للحديث هل تستمع بكونك تقف أمام الجمهور؟ (إذا لم يكن الأمر كذلك، فإن هذا الكتاب سوف يساعدك).

بعد أن تنهى حديثاً، هل تشعر بشعور الرضا والإنجاز؟ (هذا الكتاب يستكشف الأسباب التي تؤدي ببعض المتحدثين إلى الفشل، وآخرين إلى النجاح في تحقيق أهدافهم).

والآن بعد أن قد قرأت هذا الكتاب، ستجد نفسك قد تعلمت الكثير من الأشياء التي لم تعلمها من قبل. ستجد نفسك قد تعلمت كيف تتحدث بوضوح، وكيف تجعل الناس يهتمون بما تقول، وكيف تجعلهم يثقون بك، وكيف تجعلهم يحبونك. ستجد نفسك قد تعلمت كيف تجعل الناس يهتمون بك، وكيف تجعلهم يثقون بك، وكيف تجعلهم يحبونك.

إن هذا الكتاب ليس مجرد كتاب يتناول كيف نكتب، بل هو
محاولة لتقديم أساليب جديدة في الكتابة، وأساليب جديدة في التفكير، وأساليب جديدة في التعبير، وأساليب جديدة في التعامل مع الآخرين.

محتويات هذا الكتاب:

الآن وقد قدمنا تلك المطالب المبررة فيها يبدو، والتي تتعلق بإمكانية هذا الكتاب، فمن المناسب أنه ينبغي علينا أن نوضح كيف نخطط لتقديمنا. سوف نعرف ونشرح قواعد الحديث المؤثر عن طريق تأمل خمسة موضوعات رئيسية:

١ - الضرورات: وهي العناصر التي ينبغي على المتحدث أن يتضمنها حديثه إذا كان يرغب في نجاحه.

٢ - ما لا تهتم به: وهو عبارة عن فقرات تبدو عوامل هامة لصنع المتابع بالفعل، ينبغي ألا تسبب لك أدنى قلق.

٣ - المعونات: وهي تلك الصفات المرغوبة بشدة والتي تشكل إسهامات إيجابية في الحديث الجيد.

٤ - ما تتجنبه: وهي تلك السمات السلبية التي ينبغي ألا يتضمنها حديثك.

٥ - بعد أن تقرأ وتهضم الضرورات وما لا تهتم به - المعونات - وما تتجنبه - سوف تصبح مستعداً لأن تبدأ برنامج التحسين الشخصي الخاص بك. لذلك، نناقش في هذا الموضوع الخامس خطة مستقبلية في إلقاء الحديث عنوانها «كيف تتحسن» عن طريق اتخاذ الموقف المناسب واتباع المخطوط الهادية العملية سوف تكون على أول الطريق باتجاه أن تصبح متحدثاً أكثر تأثيراً. وهذا هو الهدف من هذا الكتاب.

الآن وقد قدمنا تلك المطالب المبررة فيها يبدو، والتي تتعلق بإمكانية هذا الكتاب، فمن المناسب أنه ينبغي علينا أن نوضح كيف نخطط لتقديمنا.

سوف نعرف ونشرح قواعد الحديث المؤثر عن طريق تأمل خمسة موضوعات رئيسية:

١ - الضرورات: وهي العناصر التي ينبغي على المتحدث أن يتضمنها حديثه إذا كان يرغب في نجاحه.

الفصل الأول

ضرورات الحديث المؤثر

منذ أعوام قليلة مضت قمت بزيارة لقسم الشرطة رقم ٩٢ في مدينة بروكلين. وبمجرد دخولي، نظر إلى الضابط النوبتجي ثم صاح: قف. لقد كان يرتدي زي الرسمي ويحمل مسدساً. فلم أملك غير أن أتوقف. وهنا أشار الضابط إلى وقال ببطء: المعرفة - الإخلاص - الحماس - الممارسة. فأتجهت ناحية المكتب وصافحت الملازم أول وقلت: شكراً جزيلاً.

معاني الضرورات:

منذ ثلاثة أعوام مضت سمعت هذا الضابط النوبتجي وأنا ألقى سلسلة من المحاضرات عن الحديث المؤثر. وقد ذكرت لجمهور الحاضرين أنهم إذا نسوا كل ما تحدثنا عنه، ولكنهم ظلوا يذكرون الضرورات الأربع للحديث المؤثر. فإتينا نكون قد قضينا وقتاً ممتعاً معاً. وعندما كرر الملازم أول كلمات: المعرفة - الإخلاص - الحماس والممارسة، فقد برهن على أن مقالتنا داخل قاعة المحاضرات حققت نجاحاً وبهذا أصبحت ممتازة.

وباختصار، نقدم لكم ما تدل عليه الضرورات الأربع:

المعرفة: يجب أن تعرف موضوعك.

الإخلاص: يجب أن تؤمن بموضوعك.

الحماس: يجب أن تكون تواقاً للحديث عنه.

الممارسة: يجب أن تتحدث عنه في كل مناسبة.

والآن وقد قدمنا لكم عائلة «الضرورات» دعنا نلقى الضوء على كل منها بتعمق.

المعرفة: لقد كتب الكسندر يوب مقالة في النقد منذ أكثر من مائتي عام، وقد ذكر

في هذا العمل الكلاسيكي « المعرفة القليلة شيء خطير. احرب بعنق، أو لا تشرب على الإطلاق من النبع الصافي » وأعتقد أن هذا القول ينطبق على عملية الحديث. فإذا ما واجهت جمهوراً من المحاضرين بملومات غير كافية، فإنك تبحث عن المتابع... يجب عليك أن تعرف معلومات أكثر بعدة مرات عن موضوع حديثك حتى ولو لم يكن هناك متسع لكى تستخدمها. إن المسئولية الملقاة عليك، تكمن في تجميع هذه المادة مسبقاً قبل الشروع في عملية الحديث.

المصادر التي يمكن أن تطرقها بحثاً عن المعرفة:

١ - نفسك: إن أفضل مصدر للمعرفة، هو ما حصلته من بيتك: تعليمك - عملك - هوايتك - رحلاتك... الخ وعندما تستخدم شيئاً كان محل تجربة شخصية لك فإنك السلطة رقم (١) في العالم بالنسبة لهذا الموضوع ولا يستطيع أى شخص أن يتنازعك حول دقته. (أرجو ملاحظة كيف قيمت باستخدام المعرفة الشخصية في بداية هذا الفصل عندما ذكرت تجربتي مع الضابط النوبنجي في مدينة بروكلين).

عندما حضر نيكيتا خروشوف دورة الجمعية العامة للأمم المتحدة في عام ١٩٥٩، كان ضيف شرف في مأدبة رسمية ومعه خطاب معد من قبل لكنه لم يستخدمه. لقد دفع أحد الأشياء التي ذكرها متحدث سابق الزعيم الروسي إلى أن يطرح جانباً هذا الخطاب المعد ويتحدث بدون ملاحظات مدونة ما يقرب من الساعة فكيف استطاع ذلك؟ استطاع لأنه كان مزوداً بمعلومات وقيرة تختص بموضوعه، وهى معلومات تزيد على استعماله كان حديثه متعلقاً بالشوعية وهو أمر يشغل تقريباً كل لحظات اللحظة في حياته.

٢ - الأفراد الآخرون: إذا كانت لديك تجربة ضئيلة، أو ليست لديك تجربة على الإطلاق فيما يختص بالموضوع محل البحث، فربما تجد المعرفة المنصلة به عند أحد أصدقائك. راجع أصدقاءك وزملاءك في العمل، بل يمكن أن تسأل رئيسك عن هذا الموضوع. وإذا كان لك مرموس جيد يمكن أن تناقش الأمر معه (فإذا لم يستطع المعاونة فإنه سيقدر لك البحث عن مشورته) ابحث عن الخبراء في مثل هذه الأمور ولكن على اتصال بهم اتصل بأى شخص يمكنه أن يعطيك ما تحتاج إليه.

٣ - الأدب: عندما تستنفد كل السبل الممكنة للمعرفة الشخصية ارجع إلى الكلمة المطبوعة. قم بزيارة المكتبة واستعرض الموضوع. وأثناء قراءتك للصحف والمجلات جهز مقصاً بجانبك لاستخدامه في قص الفقرات المنصلة بموضوع البحث... وفيما يتعلق بتلك القصصات، فإنني أحثك بكل الطرق القوية الممكنة أن تبدأ عن طريقها في إعداد ملف المعلومات الخاص بك. ويجب أن تتوقع الموضوعات التي من المحتمل أن يطلب منك الحديث عنها، في خلال خمس أو عشر سنوات مقبلة وأن تشرح في جمع المادة المطلوبة لها، وذلك قبل أن تحس بالحاجة الفعلية لتلك المادة:

وفي عام ١٩٥٠ التقت بمجموعة المهتمة بالدراسات المهنية في منزل أحد أعضائها، وهو جوهانس سهرين. ولقد استطاع هذا المشرف الشاب الطموح، أن يصمم صندوقاً للبطاقات يحتوى على بعض مجموعات الملفات المصنوعة من ورق المانيلا، وكان هذا هو الأرشيف الذي بدأ في إعداده والخاص بالموضوعات الإدارية المتعلقة بالتخطيط والتنظيم وهيئات الموظفين - الإدارة - التنسيق - كتابة التقارير - الموازنة - العلاقات العامة - عمليات الإمداد وأخيراً التدريب.

ومثل هذه المعالجة المنظمة لتلك الموضوعات وضعت جوهانس على الطريق ليتبوأ مركزه الحالي ذا الشهرة القومية كرجل إدارة في حقل العدالة ضد الجريمة. ويستخدم كثير من المتحدثين أو الخطباء أداة البحث الثمينة تلك، حيث يقومون بتبويب قصاصات الصحف حسب عناوين الأحاديث أو الخطب التي يقومون بالقائها. ثم يقومون باستعراض الموضوعات التي تم تجميعها، وذلك قبل بداية الحديث بعدة أسابيع، بغرض اختيار الفقرات التي تستخدم. وهكذا يضيفون جديداً إلى المعرفة المطلوبة للحديث.

٤ - وسائل أخرى: بمجرد أن يتقرر إلقاءك لحديث معين، ينبغي عليك أن تجد (هوائى) جمع المعلومات الخاص بك في كل الاتجاهات فإذا ذهبت إلى السينما أو المسرح، كن متيقظاً للحصول على المعلومات الطريفة التي تدخل في نطاق موضوعك، وإذا كنت تشاهد التلفزيون أو تستمع إلى الراديو، فلا تكن سلبياً تماماً. احتفظ بقلم رصاص إلى جانبك ودون باختصار ملحوظة على قصاصة من الورق لإدخالها في ملف المعلومات الخاص بخطابك. وبالرغم من أن هذا الاستماع النشط

أو تلك المشاهدة النشطة وأنت تحتفظ بفكرة وقلم رصاص في يدك قد يبدو أمراً مزعجاً، إلا أننا نتوقع أن العكس سيكون هو الصحيح. إن تلك المعالجة الجديدة لاستخلاص الفائدة سوف تضيف آفاقاً معينة لشعرك في المشاهدة والاستماع.

المعرفة والمحاضر الضيف:

في كل عام تتم سلسلة غير عادية من اللقاءات في مدينة نيويورك وتجري هذه اللقاءات بهدف تقييم مؤهلات المتحدثين الضيوف الذين سيكونون رهن الإشارة للظهور أمام الجماهير. ويعتبر كل شخص من هؤلاء المتحدثين خبيراً في موضوع معين، يأتي إلى منصة الحديث بقائمة مطولة من الحواطر والأفكار المرتبطة بموضوعه أو بموضوعها (إذا كانت المحاضرة امرأاً) - وغالباً ما تكون حصاد عمر كامل من التفاني المرتبط بالضمير.

وينبغي على المتحدث أثناء فترة ظهوره القصيرة نسبياً أمام أي نوع من الجماعات، سواء أكانت مكونة من مواطنين عاديين أو رجال أعمال أو حتى جمعية مشتركة - ينبغي عليه أن يركز ثروته من المادة المختزنة لديه من خلال عرض مشوق، وعلى الرغم من أن براعة أسلوب الحديث أمر هام للنجاح إلا أن أوراق الاعتماد التي تأتي في المقام الأول هي المعرفة، حيث يحصل المتحدث الذي يمتلكها على الفرصة، بينما المتحدث الذي تنقصه المعرفة لا يحظى حتى بمجرد الاستماع إليه.

المعرفة: وفي إحدى مراحل حياتي العملية، عندما كنت أفكر في وظيفة بإحدى كليات الأكاديمية الحربية بالولايات المتحدة في وست بوينت، وكنت سأعين لتدريس طرق الحديث المؤثر بجدسة القادة، إذ بي أصادف أثناء تعريفي على منهج الدراسة أحسن حديث قرأته عن القيادة. ولقد ألقى هذا الحديث الميجور باك على طلبة السنة النهائية بفورت شريدان عام ١٩١٧. لقد اختتم حديثه بكلمات تلخص بطريقة جذابة معنى القيادة أو الزعامة هي: اعرف رجالك اعرف وظيفتك - اعرف نفسك.

المعرفة لا يمكن الاستغناء عنها:

كما هو الحال عندما تريد أن تصبح زعيماً فإن الأمر يعتمد على المعرفة. كذلك أيضاً فإن قدرتك على الاستحواذ على جمهور من المشاهدين أو المستحقين تعتمد

بالمثل على المعرفة فإذا لم تكن لديك المعرفة لا تحاول أن تلقى حديثاً.. ومهما يكن من أمر، فإذا كنت الآن مقتنعاً بأن المعرفة لا غنى عنها لنجاح أي حديث، فدعنا إذن نتقل إلى الضرورة الثانية من ضرورات الحديث المؤثر.

الإخلاص:

لا يكفي أن تكون على معرفة بموضوعك بل ينبغي أن تكون مؤمناً به لقد حصل عديد من الأشخاص على الشهرة بسبب إخلاصهم، لأنهم آمنوا بصدق بالنضية التي يؤيدونها.

ولكي نوضح تلك النقطة سوف تستخدم - بطريقة عرضية أساء العديد من الأشخاص كنماذج لإلقاء الضوء على نقاط محددة وسنجد من بين تلك الشخصيات من يرتبط بالسياسة أو الدين ونحن حينها نضع تلك الأمثلة، فإنتا لا تنوى أن نهجم أو ندافع أو حتى نفر أية معتقدات أو أفكار عقائدية، فإن ما يعنيني فقط، هو أن نوضح نقطة مؤكدة فيما يتعلق بالحديث المؤثر. وعبر السنين، ومن خلال محاضرات عن الحديث المؤثر أعلنت مراراً أنه ينبغي علينا أن نتجنب الإساءة إلى أي شخص، وأن نضمن في نفس الوقت الدرجة القصوى الممكنة من استجابة جماهير المشاهدين أو المستمعين.

الإخلاص والمرشح السياسي:

منذ سنوات قليلة مضت، طلب من الرئيسين القوميين السابقين للحزبين الجمهوري والديمقراطي وهما لين هول وجيم فيرلي على التوالي - طلب منها أن يقوم بتعريف المقوم الأكثر أهمية الواجب توافره في المرشح للرئاسة، فاتفق الاثنان على أن الإخلاص هو أهم شئ للتأثير على الجمهور.

ولقد ذهب الدوس هكسل خطوة أبعد من ذلك في كتابه «أعداء الحرية» حيث قال: «إن كل ما تحتاج إليه الحملة الناجحة، هو رجل يمكن تدريبه حتى يبدو صادقاً» ولقد سئل أدلاي ستيفنسون عن صحة هذه العبارة فقال: «إنني أخشى أن يكون هناك بعض الصديق في مثل هذا القول».

ويؤكد مؤلف كتاب «بيع الرئيس» الصادر عام ١٩٦٨^(١)، أن نيكسون القى رآه الناس خلال الحملة الانتخابية كان الرجل الذي أراد غريب نيكسون أن يراه الناس، إن الصورة التي أوردوا أن يظهر بها نيكسون كان لها عديد من الصفات المميزة والإيجابية. ولكن في المقام الأول كان عليه أن يمتلك الصلوق والإخلاص.

وعندما كان هيوبرت همفري صبيًا في مينسوتا كان والده جمهوريًا. وذات ليلة ذهب ستر همفري للاستماع إلى حديث يلقيه أحد الديمقراطيين البارزين، وهو وليم جينجز بريان. ولقد تأثر ستر همفري تأثرًا شديدًا بإخلاص بريان إلى درجة أنه بدل انتمائه الحزبي منذ ذلك الوقت وفي المكان ذاته.

الإخلاص والبيع:

لقد كان يبلى جراحهم من أكثر الأشخاص الذين عاشوا مخاطبةً لكثير من الناس وجهًا لوجه. ولقد أرسلته الوزارة التابع لها، إلى أركان العالم الأربعة. فهل تعلم ماذا عمل هذا الواعظ المشهور عالميًا في بداية حياته العملية؟ لقد كان يافعًا لقرش تنظيف الملابس. وبعد العام الأول أصبح البائع الرئيسى في ولايتي كارولينا.

وعندما سئل عن سر نجاحه أجاب بقوله «لقد آمنت بالسلعة. وأن الإخلاص هو الجزء الأكبر في عملية بيع أى شيء».

الإخلاص والموقف:

عندما كنت أناقش الإخلاص مع مجموعة من المشرقيين بجامعة بافلو، ذكر أحد المستمعين أنه من الصعب بالنسبة للمشرق حديث التخرج أن يكون صادقًا عندما يحاضر لرجال كانوا شركاء عمل بالنسبة له منذ وقت قصير مضى. وذكر أيضًا أنه قد وجد من المستحيل أن يتحدث بالإقناع المطلوب عن ضرورة الالتزام الصارم بقواعد العمل، بينما كان هو متسببًا في بعض المناسبات. وهو عضو معهم في جماعة العمل التي يشرف عليها الآن.

(١) جوهانكينيس - كتاب بيع الرئيس - عام ١٩٦٨ (نيويورك - سيمون وشوستر) عام ١٩٦٩.

فأجبت عليه - وأنا مسلم معه - بأن كثيرًا من المشرقيين تقلقهم هذه المشكلة الواضحة، ومنها يكن من أمر، فإن هذه المشكلة ليس من الصعب حلها إذا اتخذ المشرق الموقف الصحيح. إن العامل يأخذ أجره ليعمل، والمشرق يأخذ أجره ليشرف على هذا العمل، ويجب ألا يؤثر ما كان يقوم به المشرق عندما كان عاملًا على المجال الجديد تمامًا للمسئوليات التي يتحملها كمشرق. وهذه الفقرة من الإنجيل تلتنى الضوء على صحة هذا التحول. وهى تقول باختصار «عندما كنت طفلًا كنت أتكلم كطفل، والآن وقد كبرت تخليت عن أشياء الطفولة» (الرسالة الأولى إلى أهل كورنثيا - الفصل ١٣ مقطع ١١). وعندما يرتقى الرجل ليصبح مشرقًا، فإنه يتخل عن نشاطه كعامل. التزم بهذا الموقف. ولن تكون هناك مشكلة في ظهور الإخلاص وأنت تمارس دورك الجديد كقائد.

الإخلاص واستجابة المشاهدين:

إنها حقيقة شهيرة وهى أن العلم لا يحصل على أعلى مرتبة في المجتمع، ومنها يكن من أمر فإنه إذا أدى عمله جيدًا يشعر بشعور الرضا الذى لا يمكن تقديره بالدولارات أو الستات. ووجود خاصية الإخلاص في الحديث، يؤدي إلى خلق نوع من الاستجابة الإيجابية لدى المشاهدين، وفي نفس الوقت، يؤدي إلى الشعور بالرضا لدى المتحدث. لقد كنت أقوم بتنظيم حلقة دراسية في «هورت جوردون» بولاية جورجيا، تختص بطرق التدريس، وعندما حضر إلى في نهاية الأسبوع الأول من تلك الحلقة طالب يدعى كابتن «بف»، أخبرنى هذا الطالب أنه حضر لمدة أربع سنوات بالكلية ولم يكن يدرس لدخول الامتحان، ولكنه وجد نفسه خلال هذه الحلقة الدراسية الخاصة بطرق التدريس يقوم وهو في منزله بكل أنواع الإعداد للحديث الدقائق الثلاث الذى سيقدمه في اليوم التالي. ولهذا أراذنى أن أعرف أن إخلاصى المستمر حفزه إلى أن يفعل ما لم تستطع الكلية أن تجعله يفعله فهو لم يستطع أن يخذلنى ولذلك بذل أقصى جهد ممكن من جانبه.

وبالمثل - عندما أنشئ قسم البوليس في مقاطعة سافوك حضر خمسة من كبار الضباط به الحلقة الدراسية الخاصة بفن الحديث المؤثر، والتي أقيمتها بمدينة نيويورك،

وكان هؤلاء الضباط الخمسة يسافرون مسافة خمسة وستين ميلا في الصباح لحضور المحاضرات، ويقطعون نفس المسافة للعودة إلى منازلهم في المساء.

كان أحد الخمسة في حالة من الاكتئاب الشديد ولم يتجشم المشقة ليخفي عدم سروره خلال اليومين الأولين من الدراسة، في اليوم الأخير كان على كل فرد منهم أن يلقي حديثاً قصيراً. وعندما جاء غور هذا الضابط القلق ليلقي حديثه، حيث أنفاسي وأنا أنساءل ما الذي سوف تنطوي عليه ملاحظات الوداع التي سيقولها؟ ولكن بعد مضي بضع دقائق أصبت بغصة في حلقى، وترقرقت الدموع في عيني، وشعرت كما لو كنت أحتضن «بات ميلون» لقد تصرف بات بشجاعة أمام جمهور الحاضرين، حيث قدم اعتذاره عن موقفه الضعيف في بداية الحلقة الدراسية، وشرح الموقف بوضوح حيث قال: إنه أتى إلى هذه الحلقة ليسخر منها، ولكنه ظل بها ليقوم صلواته، وشرح أيضا العنصر الوحيد الذي جعله يغير رأيه بخصوص قيمة تلك الحلقة الدراسية، والذي غير انطباعاته من السلبية إلى الإيجابية. وقال: إنه إخلاص المعلم الذي كان يتجلى يوماً بعد يوم.

الإخلاص في شخصية مثيرة للجدل:

عبر التاريخ الأمريكي، لم تكن هناك شخصية أثارت كثيراً من الجدل حولها، مثل شخصية السيناتور جوزيف ماكارثي من ولاية ويسكونسن. لم تكن هناك حالة وسط بالنسبة له، فهو إما محبوب أو مكروه. لقد كانت الأنشطة التي يقوم بها أنشطة فذة لدرجة أنها كانت تتطلب إضافة كلمات جديدة إلى القاموس لتحمل المعاني الحقيقية لتلك الأنشطة. لقد اعتبره الكثيرون مواطناً عظمياً، بينما نظر إليه الآخرون كشخصية قاتل لا يرحم.

لقد قمت بزيارة فندق أستور لأستمع إلى السيناتور ماكارثي وهو يتحدث، وأنا أعي تلك الآراء المتضاربة بشدة والتي قبلت عنه، لقد كان السيناتور ماكارثي مؤثراً للغاية، حيث ذكر في جزء من حديثه أنه كان يعمل كاتباً في بحرية الولايات المتحدة خلال الحرب العالمية الثانية. حاربت وحدته اليابانيين في المحيط الهادئ. لقد حكى كيف أنه بعد اشتباكه مع العدو أحضرت إلى خيمته الأممة الشخصية للبحارة الشبان

الذي قتلوا في المعركة. وكيف قام بالكتابة إلى أمهات هؤلاء الشباب. ووصف كيف تبعته الكراهية في نفسه ضد قوى الشر التي تسببت في قتل هؤلاء لقد دق ستانور ماكارثي المنبر وهو يقص كيف أن كاتبين البحرية ماكارثي قد أقسم على أن يحارب الديكتاتورية بكل ما لديه من قوة فيما يأتي من أعوام. وهنا انفجر جمهور الحاضرين بالتصفيق وتعالص صيحاتهم بالتشجيع.

وإذا كان هناك متحدث ما، تميز بالإخلاص فإنه يكون جوماكارثي. لقد آمن ببادئه على الرغم من أن كثيراً من الناس اختلفوا عليها. ولقد جعل منه هذا الإخلاص - إلى حد بعيد - قوة على المسرح القومي.

الإخلاص وطرق التدريس المؤثرة:

منذ سنوات مضت، نشرت مجلة «تايم» قصة الغلاف عن اثني عشر من ألمع الأساتذة بالكلية المختلفة بأرجاء الولايات المتحدة، حيث تحدثت عن كل واحد منهم وأعطت تقريراً عن طريقته في التدريس، والأسباب التي جعلته متميزاً في ميدانه. لقد كانت الحسنة المشتركة بين هؤلاء المدرسين المشاهير هي الإخلاص.

عليك أن تؤمن:

عندما فازت المجموعات الرياضية في مدينة نيويورك بعلم البطولة في عام ١٩٧٣ كان يدفعهم إلى هذا الفوز تشجيع أحد اللاعبين ويدعى «تج ماكجرو» الذي ظل يردد عبارة «عليك أن تؤمن» ونحن بدورنا نأمل أن تكون قد تمكنت من اقناعك بأنه عليك أن تؤمن بموضوعك لكي تستطيع أن تقدم حديثاً ذا مستوى ممتاز.

الحماس:

لا يكفي أن تعرف كل شيء عن موضوعك وأن تؤمن به، ولكن ينبغي عليك أن تكون نواظراً للحديث عنه. لقد استمعت خلال الخمس والعشرين سنة الماضية إلى الآلاف من الأحاديث القصيرة، قدمها أناس يطمحون إلى تحسين قدرات الحديث لديهم. وبدون أدنى شك فإن نقطة الضعف الوحيدة والواضحة في هذه الأحاديث ذات الدقيقتين أو الدقائق الثلاث، كانت انتقادها إلى الحماس. إن الغالبية العظمى

من هؤلاء المتحدثين كانت تعرف موضوعاتها وتؤمن بها. ولكن لم تنقل الانطباع بأهمية رسالتها أو أنها توافقه إلى الحديث عنها لجمهور الحاضرين، فهم لم يتركوا أنفسهم على سجيبتها ولم يظهروا عاطفة صادقة، بل حتى لم يحسوا بأية مشاعر. ونتيجة لذلك، لم يحصلوا في المقابل على استجابة طيبة من قبل الجمهور.

الحساس والعاطفة:

لقد استمعت لعدة سنوات ولاحظت روبرت واجنر وهو يوضح واجباته كمعدة لمدينة نيويورك. فوجدت أنه لا يعكس أية عاطفة، وبالتالي لم تكن استجابتي له استجابة إيجابية. أخيراً عندما حان وقت تقاعده، نشرت نيويورك تايمز صورته على صفحتها الأولى وهو يلقي خطبة الوداع والدعوى في غيبته. ولأول مرة أحسست بالاهتمام من جانبه. ولأول مرة أيضاً حصل على الامتياز في طريقة الحديث المؤثر.

الحساس والسياسة:

لحديث عن السياسة، فإن حملة انتخاب حاكم ولاية نيويورك في عام ١٩٥٨ تعطينا مثالا جيداً على أهمية الحساس حيث كان إفريل هاريمان هو صاحب المنصب ونيلسون روكفلر هو منافسه. لقد كان هاريمان يتمتع بميزة عظيمة وهي الخبرة كسياسي بارز على المستوى القومي حضر العديد من المؤتمرات بعد الحرب العالمية الثانية في روسيا مع ستالين وتشرشل بالإضافة إلى كونه الحاكم. بالمقارنة به فإن روكفلر كان يعتبر حديثاً نسبياً في ميدان السياسة. والشئ الوحيد الذي في صالحه هو التميز الشكوك فيه لكونه فرداً من عائلة روكفلر.

وإذا نظرنا إلى الحركة الانتخابية من وجهة نظر الحديث المؤثر، لوجدنا أن هاريمان لديه ميزة واضحة وهي المعرفة، ولأنه يتميز بهذا التفوق الواضح فعلينا أن نعطيه التفوق أيضاً في الإخلاص وعلى الرغم من ذلك، فقد فاز روكفلر في الانتخابات بسبب العرض الرائع الذي أظهره للحساس. لقد تحدث بالأسبانية إلى أهل بورتوريكو في حي هارلم، وتناول شطائر الزيد والجبن والسلمون مع الجالية اليهودية في الجانب الشرقي من المدينة، وصافح التايخين ذوي القمصان ذات الأكمام المطوية وهو يسير على المعشي الخشبي في جزيرة كوفي. في كل مكان حل به وفي كل مرة

تحدث فيها. كان توافقه لمقابلة جمهوره والتأثير فيهم لشخصيته الدافئة. أما هاريمان فقد نظم حملة انتخابية تفتقر إلى الحساس خالية من الإثارة ولذلك متى بهزيمة تثير الدغشة.

ما هي العوامل التي تثبط الحساس؟

لماذا لم يستطع هاريمان أن يوضح حماه؟ ولماذا لا تستطيع الغالبية العظمى من الناس أن تعبر عن نفسها في مواجهة الجمهور؟ إن السبب يكمن في أعماق الشخص العادي. إن عدم القدرة على إظهار العاطفة أمام الآخرين، هو نموذج للتصرف الطبيعي. إذا استرنا كلمات فرويد فيمكننا شرح هذا الأمر عن طريق مصطلحات: اللاشعور - والأنا - والأنا العليا.

ويشبه اللاشعور الغريزة الحيوانية الصاقية. إنه الرغبة لإشباع رغبات الشخص الطبيعية بغض النظر عن الظروف المحيطة به. في شارع مدينة مزدحمة مكتظ بالمارة، فإن كلياً سوف يخضع لدوافعه الطبيعية ليتزوج. ولكن الأدعيين لن يفعلوا هذا لأن المجتمع لا يوافق على مثل هذا التصرف. لقد ذكر الرئيس كاونر في حديث أجرته معه مجلة «بلاي بوي» عام ١٩٧٦ أنه يشعر برغبة جنسية تجاه امرأة من الجنس الآخر غير زوجته. إن الشخص العادي إذا كان هو أو هي أميناً وله دوافعه الطبيعية، سوف يقر نفس العاطفة. فما الذي يمنعنا من اتباع دوافعنا الطبيعية؟ وما الذي يكبح جماح الإنسان؟ دعنا نبحث عن الإجابة عن تلك الأسئلة.

اللاشعور والأنا:

يتحكم اللاشعور في الطفل حيث يريد الطفل إشباع رغباته الطبيعية في الحال. فإذا شعر برغبة في قضاء حاجته فإنه يبلل مشفته دونما تأنيب من ضميره على الإطلاق. وإذا كان جائعاً فإنه يتجه إلى ثدي أمه، وإذا كان الثدي غير متاح له فإنه يصرخ لأنه جائع ويريد الطعام في الحال.

وعندما يأخذ الطفل في النمو يحدث توافق بين اللاشعور عنده والواقع. فهو كطفل صغير يرقد على ظهره. وبعد يديه يلتقط الخشيشه ذات الألوان الزاهية التي تتدل من سقف سريره. والطفل ربما لا يستطيع أن يصل إلى تلك الخشيشه، ولعند

قدرته على فهم تلك الحقيقة، فإنه يستمر في المحادثة. في يوم من الأيام فإن الطفل النائم يتدحرج على بطنه ويرفع جسمه على ركبتيه محكما بجوابه السرير. ويند جسمه إلى أعلى حيث يستطيع أن يصل إلى الحشيشة. لقد وجد اللاشعور - في تلك اللحظة - زميلا له داخل الطفل يدعى الأنا. وغفل الأنا، التوافق الذي يتم بين الدافع الطبيعي والبيئة المحيطة، حيث يتعلم الطفل أنه لا يستطيع أن يشبع كل مطالبه إلا إذا تصرف بطريقة معينة.

الأنا العليا:

أخيرا ينمو طفلنا الرضيع ليصبح طفلا تاضعا يستطيع أن يفهم ما يشو له البالغون.. في هذه المرحلة يبدأ نمو العامل الذي يثير المتاعب لعملية الحديث المؤثر وهو العامل الذي يعوق الحماس ألا وهو الأنا العليا، حيث يشرع الوالدان في دفع الطفل إلى أن يتواءم مع مستوياتها الثقافية بتوجيه بعض التصانيع مثل «لا تحدث ضجة. لا تكتب على الحوائط. لا تنوت ثيابك. لا تفعل كذا. لا تفعل لا تفعل..» وعندما يصبح الطفل على دراية بالقيود التي يفرضها المجتمع فإن الوالدين والمعلمين وكل عوامل الانضباط الأخرى، تكون قد يدرت. يذود القيود التي تتميز بها فترة البلوغ أو الشباب.

لذلك يقال عن الأنا العليا إنها الضمير الذي يشكله المجتمع ليضع اللاشعور تحت رعايته الدائمة.

ولربما كان هذا الأمر في فكر شكسبير عندما قال على لسان هاملت «إن الضمير يجعل منا كلنا جيئة» هل لاحظت في وقت من الأوقات الأطفال الصغار وهم يلعبون، إنهم يكونون منطلقين ولغافلين عن الحقيقة، وهي أن هناك أحدًا يراقبهم فإذا كانوا يلعبون لعبة «رعاة البقر والخنزير» أو لعبة «عسكر وحرامية» فإنهم يؤدون أدوارهم بحيث تساوى أو تتفوق على المحترفين وذلك من أجل تحقيق العفوية والحماس المطلوبين.. وما أننا نجد هكذا أن الطفل الصغير يكون مؤديا طبيعيا. فما الذي يحوله إلى شخص منظر عندما يكبر؟

إن الشاب في المنزل والذي يصبح الطالب في المدرسة والموظف في عالم العمل

اليوم، عليه أن يتأقلم مع مستويات مجموعته، حيث إنه من الصعب بالنسبة له أودا كتاب أو كشافة. أن يقفا بفردهما في مواجهة الجماعة ويعمل على التغيير المفاجئ لأنماط السلوك المتأصلة لديها، وهذا هو ما نطلبه من الشخص البالغ عندما نشجعه على أن يتحدث بحماس.

تحقيق فترة الانتقال من المتع إلى الحماس:

وحيث إنه من الصعب تحقيق فترة الانتقال هذه بالنسبة للشباب العادي، فإننا نستخدم أحيانا بعض الأساليب الخاصة لتحقيق هذا التغيير، ففي حالة الفصل الدراسي، ينبغي تقسيم الجماعة إلى فريقين، وعندما يحاول كل عضو من أعضاء أحد الفريقين أن يقدم حديثا، فإن الفريق المناقص يحاول أن يسكته. طبعاً تتعالى الأصوات وتكثر الإيماجات ويحدث الضحك وتدخل العواطف في الموضوع. وغالبا ما يحدث لأول مرة في الحياة العملية للمتحدث الشاب أن ينسى المواضيع ويطلق العنان لدوافعه الطبيعية.

توجد حيلة أخرى، وهي أن نجعل المتحدث يمسك في يده بقطعة من الورق المقوى المطوية أو بحلة ملفوفة. وبينما هو يتحدث، نشجعه على أن يديق يدهف على المتصلة أو المتعة بتلك المראה التي في يده. إن هذا العمل البدني الذي يتمثل في التلويح بالهراوة وما تحته من ضجة، يؤدي إلى حفر المتحدث باستمرار إلى مزيد ومزيد من الحماس.

لقد فعل ديموسينس نفس الشيء، عندما ذهب إلى شاطئ البحر ليخطب الأمواج المتلاطمة، فإذا أردت أن تتصرف مثل ديموسينس، فإن عليك أن تخاف العمل بفردك، وأن تستخدم خيالك. خذ مذكراتك ثم إغلق الأبواب والنوافذ وانجه إلى أي شيء تتخذه كمنضدة، رابدا في التخيل أنك تتحدث إلى ألف شخص، عندئذ اعرض عليهم بحماس كم أنت تواق إلى أن تنقل رسالتك إليهم.

أهمية الحماس:

لقد أحاط ف. د. و. ولورث - عندما كان يقوم ببناء مجمع مستودعات الستات الخمسة والستات العشرة الخاصة به - أحاط نفسه بوظفين مقعنين بالحماس وادعى

أن العامل من الدرجة الثانية والمقيم بالحماس، أشنع بكثير من العامل من الفوج الأولى ولكنه يقتله.

كان لتكوين ستفس متحمسًا للقضاء على الفساد في الحكومة. لقد تحدث في كتابه الذي وضعه عن التحقيقات التي أجريت في أوائل عام ١٩٥٠ وهي التحقيقات الخاصة بقضايا دوى الشأن. تحدث عن العديد من السياسيين الذين أعجب بهم ومن بينهم سيناتور ووبرت لافوليت. لقد كان السيناتور على درجة من الحماس لإجراء إصلاحات بالحكومة لدرجة أن أحاديته أصبحت تقارن في الأنساب الجسدية. وفي إحدى المناسبات، تسبب في إصابة يده إصابة شديدة حيث ضرب بها بحماس على المنصة مما أدى إلى أن يجعلها بجانبه في ضمانة لمدة أسابيع.

ويمكن تصنيف المصور «يوسف كارش» بين أكبر مصوري الشخصيات في العالم. لقد قام خلال فترة خمسة وثلاثين عامًا باستخدام عدسته في تسجيل صور كبار الرجال والنساء في العالم. وهو يسافر من الاستديو الخاص به في أوتاوا بكندا إلى واشنطن - لندن - باريس أو أي مدن أخرى ليحضر صورة أي زعيم عالمي بارز حسب الطلب. فليأخذ كانت الصورة التي يلتقطها كارش عظيمة ومختلفة عن أي صورة أخرى؛ لأن تجد الإجابة في استخدامه لاستديو خاص أو عدسات خاصة أو حتى معدات خاصة للإضاءة. إن الفرق يكمن في كارش نفسه. لقد شرح الأمر بنفسه حيث قال: «إنني أولد داخلًا حاشيًا زائدًا عندما أعمل للدرجة أن الموضوع يصبح جزءًا لا يتجزأ من هذا الحماس. وفي نفس اللحظة التي ينعكس فيها هذا الحماس من خلال الموضوع، نسمع صوت مصراع الكاميرا يغلغ. وهكذا تصاب صورة شخصية جديدة إلى «هو العظمة» و«لكارش».

الحماس يصلح في أي مكان:

لكن أوصح أن الحماس لا يتطلب أية بيئة خاصة ليذر بذوره ونوره فيها. فإني استعيد وجوده في أماكن تبدو مختلفة للغاية. لقد شاركت في حلقة دراسية عن الحديث المؤثر أقيمت في سجن جزيرة ريكرز. حيث كرستنا نحن المعلمين وقتنا لهذا البرنامج الحثري. على أمل أن تساعد بعض النتائج المفيدة التي ستسفر عنها الحلقة الدراسية السجين على تحقيق تغييرات ناجحة في حياته عندما يعود إلى المجتمع في نهاية مدة

العقوبة. لقد كان من المومئ المنجعة أن ترى الطريقة التي يتجاوب بها هؤلاء. فهناك في داخل قاعة التبرس هذه في وسط إيست ريفر بمدينة نيويورك، سمعت أحاديث تتميز بالحماس الزائد عن تلك الأحاديث التي يلقها بعض الطلبة في الأكاديميات المحيطة بنا.

من بين تأثير العرحر الضيق لهذه الحلقة الدراسية ما حدث بعد انقضاء عام واحد على نهايتها. حيث كنت مسؤلًا - بصفتي قائدًا ميدانيًا لمكتب المخابرات بمدينة نيويورك - عن الحضور إلى مسرح كل عملية لإلقاء القبض على مسمى المخابرات بالمدينة خلال جولا في أثناء نوبات عمل في غرفة المباحث رقم ٢٨ في قلب حي هارلم. أجريت مقابلة مع أحد المدنين الذي له القبض عليه وفي حوزته كمية من المرويين. وفي نهاية استجوابي له قال المدمن: إنني أذكرك من الحلقة الدراسية الخاصة بالحديث المؤثر والتي أقيمت في جزيرة ريكرز.

وأثناء مناقشتنا علق على كيفية استفادته من الحلقة الدراسية وأبدى أسفه على أن عادة تعاطي المرويين لديه منعت من وضع حماسه موضع الممارسة في الاتجاه الصحيح.

الحماس والبيع:

لقد تهيئت الشركة العامة للتأمين بولاية كونكتكت قيمة الحماس حيث قامت باستمرار بنشر إعلانات الصفحة الكاملة في مجلات واسعة التوزيع لتلقت فضائل هذه السمة الشخصية المحسودة وتستخدم عناوين مثيرة مثل «الطلب» يثبت السقم والحماس يثبت الرجال. ويعتبر مديرو المبيعات والمشرعون الآخرون الذين يقاس نجاحهم بالنتائج - يعتبرون الحماس أهم مفتاح لزيادة المبيعات (عندما يرتبط طبعًا بالمعرفة والإخلاص).

لاحظ تركيب كلمة الحماس بالإنجليزية: فإذا قسمتها إلى مقاطع وغيرت الهجاء قليلًا فإن كلمة الحماس thus - i - am تصبح i - am - thus - so. وهكذا نكون ونعكس الكلمة في تركيبها الجديد المعنى الذي يقول بأن الفرد يكون مؤثرًا بقدر ما يتحمس من حماس. وغالبًا عندما يدرس شخصًا منهجيًا في كيفية الحديث المؤثر أو منهجيًا آخر في المبيعات أو أي جوانب أخرى لتطوير الشخصية. فإن عائلته وأصدقائه يلاحظون تغييرًا إذا كان حقًا قد استفاد من هذا المنتج الدراسي.

وهم عادة يلاحظون أن الحريج يبدو أكثر حيوية فهو ينسجم في أغلب الأحيان ويحسب الآخرين طواعية، وخلاصة الأمر، لقد أصبح أكثر حماساً.

تعقد كثير من إدارات شئون العاملين امتحانات لتقييم حاصل الذكاء للموظفين الجدد، وتلقى امتحانات الذكاء تلك بالعرض، ولكنها ليست الإجابة الكاملة. فهي لا تستطيع قياس تلك الصفة الحيوية التي استطاع عملاق التسويق فد. و. ولورث أن يضعها فوق كل الصفات الأخرى وهي الحماس. يمكن فقط قياس هذه السمة المرغوبة بشدة عن طريق الملاحظة الشخصية وأيضاً عن طريق الملاحظة والاستماع إلى كيفية تفاعل الفرد بالنسبة لاحتكاكات الاتصال مع الأشخاص الآخرين.

الحماس والتمثيل:

ذات مساء دخلت إلى مسرح اللهجة البيديه (وهي لهجة متفرعة عن اللغة الألمانية وتكتب بحروف عبرية) في الطريق الثاني - الشارع الثاني بينهما - وذلك بعد أن بدأ العرض. ومكنت في المؤخرة أشاهد «مولى يكون» نجمة العرض في المسرح البيدي. فاقتربت حتى مدير المسرح وهمس في أذني: «هل تصدق أنها تعدت المئتين» لقد كان من الصعب علي أن أصدق هذا الأمر. لقد كانت مس يكون تتمتع بحيوية وقتية وتألقي امرأة أصغر بكثير. مرة أخرى همس المدير: «كل ليلة قبل أن تظهر على المسرح تقوم بعمل بعض التمرينات الرياضية». وهذه الحقيقة ذات مغزى لكل من يؤدي دوراً أمام جمهور من المشاهدين. تماماً مثلما يفعل لاعب البيسبول أو كرة السلة المحترف قبل أن تبدأ المباراة. حيث يقوم بعملية التسخين. فإن مولى يكون - وهي في قمة شهرتها لا تلاقى جمهورها حتى تكون في كامل لياقتها. بينما تساعد تلك التمرينات الرياضية على استرخاء جسدها قبلتها تفيد أيضاً في تحقيق سرعة الاستجابة لديها وتنشيط القدرة على التعبير بهدف زيادة حماسها.

الحماس والوعظ:

ذات مرة سئل الواعظ الكبير «هنري وارد بيتشر» من قبل أحد القساوسة الزائرين: لماذا يجلس مستمعوك على أطراف مقاعدكم وهم ينتظرون الكلمة التالية منك. بينما غالباً ما يغلب النوم على الحشد الذي يستمع إلى خلال إلقاءي للوعظ؟

حينئذ نظر بيتشر المجلد يامعان إلى زميله القس وقال: إن العلاج أمر بسيط. احتفظ بشخص بجوار المنبر معه عصا طويلة وأطلب منه أن يلاحظ الحشد انوجود عن قرب. في كل مرة قبل فيه إحدى الرموس لتنام. فإن عليه أن يد عصاه ليضربك ضربة خفيفة على ظهرك فهذه تعتبر طريقة أساسية لكي يتولد عندك مزيد من الحماس. ولكنني على ثقة من أن المتحدثين سوف يفهمون المقصود من ذلك.

زيادة الحماس:

سواء استخدمت عصا بيتشر المجلد أو الدق بعنف على المنبر كما فعل سبتانور لافوليت أو لجأت إلى حركات ديموسينس على الشاطئ أو مارست ترميزات مولى يكون أو اتبعت سياسات شئون العاملين الخاصة ب. ف. و. ولورث أو طريقة المعالجة الفنية لصور يوسف كارش. سواء اتبعت هذا كله لكي تتخطى على الموانع المكتسبة لذلك. فإن هذا الأمر متروك لك. عليك أن تتبع الأسلوب الأجود أو الصيغة الأحسن لك لكي تزيد من حماسك. فإذا ركزت اهتمامك على مثل هذا التطوير الشخصية. فسوف تسيطر على الأنا العليا لديك وتسمح لنفسك بالتحقق من قوتك كمتحدث مؤثر.

بعد أن تضيف الحماس إلى معرفتك وإخلاصك يمكنك أن تضعها جميعاً موضع التنفيذ من خلال الضرورة الرابعة التي ستتعرف عليها الآن.

الممارسة:

من وجهة نظر واحدة فإن الحديث المؤثر لا يختلف عن أي مهارة أخرى نجعلها الممارسة في أكمل صورها. فإذا أردت أن تتفوق في عزف البيانو. فإنك تعزف على البيانو وإذا أردت أن تزيد من سرعتك في الكتابة على الآلة الكاتبة. فإنك تكتب على الآلة الكاتبة. فإذا كان عليك أن تجرى في سباق لمسافة ميل واحد. فإنك تمارس الجري لمسافة الميل المطلوب. وبالمثل إذا أردت أن تكون متعددًا أكثر تأثيرًا. فإن عليك أن تتحدث أمام الجماهير حتى تستطيع أن تعرف موضوعك وأن تؤمن به وأن تكون نواظراً للحديث عنه. لكن إذا لم تستطع أن تحول هذه العوامل إلى عمل. فإن كل ما ذكرناه آنفاً سوف يضع هباء.

القيمة الدلالية للممارسة:

إذا غربت في أن تحصل على محاضرات في الحديث المؤثر، فإن ذلك سيكلفك مئات من الدولارات، علاوة على لمن شراء هذا الكتاب هل ستدفع تلك المئات من الدولارات لكي تشعر بزيد من الرضا أو من أجل مبادئ مختلفة أو لأجل تعليم جيد؟ لا، إنك ستدفع المبلغ الضخم من النفود لكي تحصل على فرصة الممارسة، هذا هو الفرق الأساسي بين هذا الكتاب ومحاضرات الحديث المؤثر، إنك عندما تستخدم هذا الكتاب، فإن عليك أن تجد جمهوراً لكي يوفر لك الممارسة، عندما تحصل على منتج دراسي، فإن زملائك من الطلبة يصلحون كجمهور في كل دورة دراسية، ولقد يبدو أن مئات الدولارات مبلغ ضخم تدفعه لثبات فرصة الممارسة، ولكنك إذا كنت جاداً فإن هذا المبلغ يساوي تلك الممارسة.

الممارسة والمسرح:

عندما كنت في لندن في عام ١٩٥٨، كان سير تورانس أوليفيه يظهر في مسرحية «المهرج». لقد ذهبت إلى شباك التذاكر وظليت تذكرتين، لكن الشخص الموجود بداخله ضحك وشرح لي أن تذاكر العرض قد بيعت منذ ثلاثة أشهر قبل بداية العرض. لقد رفض أوليفيه عرضاً قيمته ٢٥٠.٠٠٠ دولار ليمثل فيلماً سينمائياً لكي يقوم بطولة هذا الإنتاج المسرحي في مقابل حوالي ١٥٠ دولار في الأسبوع. فلماذا اختار أن يعمل يمثل هذا المجد الزائد في مقابل مثل تلك النفود القليلة؟ إن الإجابة تكون من كلمة واحدة الممارسة في أغلب الأحيان، ينبغي على الممثل الكبير فعلاً أن يعود إلى المسرح. عليه أن يظهر أمام جمهور من النظارة لكي يمارس ويثقف كل المهارات التشيلية التي تساهم في إقامة العروض العظيمة.

لقد شرح روبرت برستون قيمة التمثيل في المسرح التقليدي بقوله: «مع المشاهدين المتجولين فأنت تحصل على شيء ما عندما تعطي، إنهم دائماً مختلفون، لذلك فأنا دائماً مختلف، إنني أعلم شيئاً عند كل عرض».

الممارسة والسياسة:

لقد حاول الرئيس كيندي أن يكون مرشحاً لمنصب نائب الرئيس في عام ١٩٥٦

لكنه أخفق، حينئذ ركز أنظاره على موضوع الرئاسة حيث قام بخطابة الجماهير - خلال السنوات الأربع التي تلت هذا العام - في أنحاء الولايات المتحدة، لقد قالت إحدى مقالات الصحيفة «ليس هناك شك في أن ذلك يعتبر عائداً كبيراً من التجربة. لقد كان كيندي مؤثراً دائماً وهو يتقارب التجمعات الصغيرة، وهو الآن قد بدأ يظهر كخطيب وسط الجماهير ويتحقق تفوقاً عن طريق الثقة التي اكتسبها ولم تكن لديه منذ سنوات قليلة، وعندما يشاهد أحدنا الرئيس كيندي وهو يعقد مؤثراً صحفياً، فإن المقدرة تبدو كما لو كانت قد أتت إليه بطريقة طبيعية. أما هؤلاء الذين تتبعوا حياته العملية عن قرب فإنهم يعرفون أن امتيازاً في مواجهة الجمهور قد أتى عن طريق سنوات طويلة من الممارسة».

الممارسة وذاكرة العضلات:

عندما يمارس لاعب الكرة أو الرافض الماهر أو أي مؤد آخر تمريناته، فإنه يتكرر نفس الحركة الصحيحة مرات ومرات. ويتسبب هذا التكرار في أن جسمه يتجاوب ألياً عندما يدعو عقله إلى إجراء تلك الحركة. نحن نطلق على هذا الأمر «ذاكرة العضلات» أي أن تفعل الشيء الصحيح بدون وعي بكل حركة صغيرة. عندما يواجه شخص قبل الأخيرة جمهوراً فإنه لا يعرف ماذا يصنع يديه أو عينيه أو حتى بقية جسمه. أما الشخص الجديد، فإنه يمارس عملية الاستفادة من جسمه. ينبغي عليه أولاً أن يصنع الحركة وهو راجع بها. بعد فترة وجيزة تتغلب ذاكرة العضلات ويبدأ نفسه قادراً على أن يركز على كلماته، بينما تقوم يده وعينه وجسمه عامة وبطريقة آلية بأداء الأشياء الصحيحة.

الممارسة والأفلام السينمائية:

عندما ظهر فرانك سيناترا في فيلمه الأول كان يتقن تمثيله الشيء الكثير. على أية حال، بعد مرور أعوام ليست بالكثيرة، حصل على جائزة أكاديمية لتمثيله في فيلم «من الآن وإلى الأبد». لقد تطور سيناترا من الضعف إلى الامتياز من خلال الممارسة.

الممارسة والمؤثرات السياسية:

عندما نهض السانور جون جلن عن أوهايو أو القضاء الخارجي، يلتقي خطابه الرئيسي في مؤتمر الحزب الديمقراطي عام ١٩٧٦، كان على وشك أن يلتقي أهم حديث سياسي له طول حياته. وإذا كان الحديث بارزاً، فمن المحتمل ترشيحه لمنصب نائب الرئيس. وإذا سقط الحديث، فإنه لن يحظى بهذا المنصب. وسقط الحديث.

بينما كنت أشارك السانور جلن وهو يحاول - بلا نجاح - أن يستحوذ على الاهتمام الكامل للجمهور النواب الثقلين مشغول البال، تذكرت مشهداً مماثلاً حدث في مؤتمر الحزب الجمهوري عام ١٩٥٢ حيث كان السانور (اليفرت ديركسن) يقف على المنصة في مواجهة حشد عاصف من النواب. كانت مجموعة النواب المعارضة تترى صخباً وأراد ديركسن أن يوقف هذا الصخب. فوقف على المنصة دقيقة بعد دقيقة بعد دقيقة يسأل الجمهور باحترام أن يعيره انتباهه. ثلاثت دقيقة ببطء، وانتظر ديركسن ثم انتظر وطلب السكوت وأخيراً حصل على الهدوء ثم ألقى خطاباً عظيماً. لقد كان السانور ديركسن أستاذاً في إلقاء الخطب، ولا يمكن إلا لغير حقيقي أن يسيطر على حشد من هذا النوع. فقد قضى ديركسن سنوات طويلة في الممارسة لم تتوفّر للسانور جلن. وهذا هو الفرق الكبير بين الاثنين.

لماذا يجب عليك أن تمارس:

سوف نوضح في الفصول التالية ما الذي ينبغي عليك أن تمارسه. وفي ينبغي عليك أن تمارس. وأين ينبغي عليك أن تمارس وكيف ينبغي عليك أن تمارس. عند هذه النقطة نحن معنيون فقط بالإجابة عن سؤال: لماذا ينبغي عليك أن تمارس ولماذا ينبغي عليك أن تقبل كل فرصة متاحة للحديث؟

إن الإجابة الواضحة هي أن تتحسن. وعلى أية حال فإنه يوجد عامل نفسي و الموضوع. فإذا كان مرفقك سليماً نحو الممارسة ولا نسعى إلى كل فرصة متاحة للحديث، فإن كل موقف للحديث تواجهه سوف يكون مغنياً بعدم الحسم والقلق. من ناحية أخرى، إذا حسمت أمرك من الآن وحتى نهاية حياتك العملية كمتحدث على أساس أنك سوف تقبل كل فرصة ممكنة للحديث، فستكون قد خطوت خطوة طويلاً.

إلى الأمام. وستعمل الثقة ورياسة الجأش محل عدم الحسم والقلق. إن هذا يعني بالطبع العمل، لكن في كل مرة تحد حديثاً وتدريب عليه، ستتحسن قدرتك.

لقد عبر يوليوس قيصر في مسرحية شكسبير تعبيراً جيئاً عن هذا الأمر عندما قال: «إن الجبان يموت آلاف المرات ولكن الشجاع لا يموت الموت إلا مرة واحدة» لذلك دع الجبناء يموتون كل مرة يواجهون فيها موقفاً يندحدون فيه ولكن شجاعاً واتخذ قراراً بأن تقبل في كل الأحوال كل دعوة للحديث.

أهمية الضرورات:

إذا حدثت وتذكرت فقط - بعد أن تفرغ من قراءة هذا الكتاب - ما قرأته عن الضرورات، فستكون قد حصلت على قدر عظيم من الفائدة. لكن تكون عادلاً بالنسبة لأي موقف من مواقف إلقاء الأحاديث أو الخطب، فإنك يجب أن تتسلح بالمعرفة - الإخلاص - الحماس والممارسة. إن ما يقع في مقدمة هذا الكتاب سيعمل على تهذيب مقدرة الحديث لديك. وإثراء محتوى أحاديثك وسيزيد من شعور الاستمتاع والرضا الذي يمتد من واحدة من أكثر التجارب إثارة على وجه الأرض ألا وهي مخاطبة الجماهير.

مالا تهتم به عند الحديث المؤثر

إن المتحدثين الطموحين غالباً ما يتوقعون المشاكل حتى ولو لم تكن هناك أية بائنة في الأفق. فهم يتخيلون وجع مضاعف كبيرة جنباً تشكّل تلك الصاعب في واقع الأمر أعداءهم الخطرين حيث تجعلهم على تيقن رأي سليم. على مدى السنين، كان عتدي طلبة كثيرون يأتون إلى سرّاً ويقولون: إن هذا الحديث المؤثر عمل عظيم بالنسبة للشخص العادي، ولكن - لسوء الحظ - ليس هو بالعمل الجيد لي. أترى أفق... وهكذا يختصون الجملة بدتر شيء نافع، يقع في قسم ما إذا فهم به. فهناك بعض العوامل التي تعتبر - خطأ - حواجز لا يمكن تخطيها للوصول إلى حياة عملية ناجحة للتحدث. وسوف نوضح كيف يمكن إزالة بعض هذه الحواجز الوهمية. كيف يمكن تجنب بعضها وأيضاً كيف يمكن أن تؤدي إلى اختفاء البعض الآخر.

هناك أحد العوامل - بصفة خاصة - ينظر إليه خطأ كحاجز نفس يمكن تجويزه بفعل السحر إلى شيء ثمين للغاية. دعنا نبدأ بهذا العامل الذي أسماه فهمه واعتبره غير المحتمل - بتغير رواية - عاملًا ضاراً في الواقع إن هذه العاطفة - ألا وهي العصبية - تعتبر مساعدة عديدة القيمة للمتحدث المستدير.

العصبية

لو كنت أحد تلاميذي في الحلقة الدراسية التي أنظمتها عن الحديث المؤثر لما أعلنت مقدماً أنني سأناقش موضوع العصبية. بدلاً من ذلك كنت أنسب في حالة من العصبية لكل فرد في الفصل حتى يمكنهم أن يفهموا الموضوع الذي نتحدث عنه. هكذا يمكن ترتيب الأمر. في أول الأمر، أذكر تلك الجملة للفصل: «قرب نهاية شرحنا للضرورات أوجيبنا بأن نتخذوا قراراً بقول جميع الدعوات الخاصة بالتحدث. والآن سوف ندعو فرداً من هذا الفصل ليلقي حديثاً قصيراً يستغرق هذا الحديث ثلاث دقائق فقط عن أي موضوع يختاره. وسوف نختار المتحدث عشوائياً سأختار»

وأيضاً رقم ٤٢ وأبدأ في العد وأنا أشير إلى أفراد الفصل. أي شخص أشير إليه في أول ٤٢ سيكون محدثاً. لنبدأ العد: واحد - اثنين - ثلاثة. وهكذا باستمرار العد بطء يزداد التوتر في الغرفة. وعندما أصل إلى رقم ٢٨ أتوقف عن العد وأقول للفصل من فضلكم لاحظوا حالتكم الجسدية في تلك اللحظة لكن تسيروا ما إذا كنتم تعانيون من الأعراض الآتية: الدق يهتف في الحنود - الفم الجاف - البلبل تحت الإبط - غصة في الحلق - ضربات النبض السريعة - اضطرابات في المعدة - حرار في الأيدي - أو ضعف في الركبتين.

إن أتمتع أن تكونوا جميعاً قد عانيت من الأقل من إحدى تلك الأعراض. لأنها جميعاً علامات على العصبية. فإذا لم تكن قد عانيت من أي تغيير جسدي فإن الأمر لا يخرج عن شيئين يتران في حالتكم الخاصة تلك. إما أنك غبي جداً لدرجة أنك لم تشعر بأي إحساس من العصبية. أو أنك لا تهتم بأداء عمل جيد. لكن إذا كنت تتمتع بالذكاء العادي وترغب في أداء عمل جيد فنبغي أن تصبح عصبياً. لقد بدأت في استخدام تلك الطريقة عام ١٩٥٤، وفي خلال ما يزيد على عشرين عاماً لم يكن لدي طالب يعرض على أن أسميه عصبياً «أو أن أتهمه بعدم الاهتمام. إن هذه الرواية دليل حسن وجيد على توزيع أعراض العصبية المدهشة بطريقة غاية في الكرم على هؤلاء المشاهدين جميعاً.

لقد أكدت بطريقة خاصة - على قيمة العصبية وذلك من خلال حلقاتي الدراسية عن طرق التعليم. فبعد أن عرضت المعلمين الجدد «لطريقة توليد العصبية عن طريق العد» قلعت لهم نصيحة.. لقد نصحتهم بأن يظنوا نقلهم من تلك التدريس إذ لم يستطيعوا أن يصبحوا عصبين. تقوم هذه النصيحة على فرض أنهم ليسوا أغبياء. وعليه، فإن افتقارهم للعصبية يدل على عدم اكتراثهم بإتقان عملهم.

أسباب الخارجية للعصبية:

«هنا العصبية بأنها «ثمينة للغاية» و«مدهشة» ويمكننا أن نخضع عليها صفات رافة أخرى ولا تتهم بأنها تضيف زخرفاً غير ضروري إلى شيء جميل بذاته. «العصبية مدهشة لأنها الوسيلة التي زودتنا بها الطبيعة لتهيئة الجسم لمواجهة حالات

الطوارئ، وهي أيضاً الوسيلة التي زودتنا بها الطبيعة لزيادة الحساسية لدى كل حاسة من حواسنا كي تتمكن من الاستجابة السريعة، ومن الأداء الجيد. ونستطيع أن نركز تركيزاً مكثفاً، فنحن نصبح عصبيين عندما نواجه بالتحدي وعندما يكون لدينا سبب للاهتمام أو - ولكن صرخاء - عندما نكون خائفين، والخوف يعتبر عاطفة طبيعية تحدث عندما يواجه الخطر أي حاسة من حواسنا الخمس قد تكشف حاسة الشم لديك رائحة شيء يحترق في منزلك في الساعة الثالثة صباحاً، وقد تحريك حاسة اللمس لديك أن باب منزلك مفتوح عندما نكون على يقين أنك أغلقت منذ ساعات قليلة مضت، وبالمثل فإن حاسة النظر لديك قد تجعلك تشعر بالجمهور الذي ستواجهه بعد قليل أيضاً تخبر حاسة السمع لديك عطفك أنه قد تم تقديرك منذ لحظات كمتحدث تال، أي موقف من تلك المواقف قد يكون السبب لحثي العصبية لديك، نتيجة لأن إحدى حواسك دفعتك - إلى الشعور بالخوف.

الأسباب الفسيولوجية للعصبية:

شرحنا الأسباب الخارجية للعصبية، والآن دعنا نخصص ما يحدث داخل الجسم أي التغيرات التي تحدث في وظائف الأعضاء وتصاحب العصبية ونجعلنا قارئين على الأداء الأفضل.

عندما تترك إحدى حواسنا موقفاً محبباً، فإنها ترسل في الحال رسالة تحذير إلى المخ، في نفس اللحظة ينقل المخ الرسالة إلى الغدة فوق الكلوية التي تفرز الأندرينالين في الدم فيدفع تيار الدم الأندرينالين إلى القلب الذي ينشط فيضخ سرعه مسبقاً زيادة قورية في معدل دقات البض، وبالمثل في كمية الدم التي تصل إلى كل الأعضاء المحبوبة - بما فيها حواسنا، وبين طرفة العين وانتباهها، فإنك الآن تستطيع أن ترى وتسمع وتذوق وتشعر وتشم وتفكر بطريقة أفضل. تحدث معجزة الاستجابة القورية تلك لدى كل الأشخاص الطبيعيين. ونعني فائدة عظيمة هؤلاء الذين يتقبلونها ويستفيدون منها.

في عام ١٩٦٤، خصص مكتب التربية والتعليم بالولايات المتحدة مبلغ خمسة آلاف دولار لجامعة إلينوي لكي تبحث عن علاج للخوف على المسرح، وقتها ذكر طبيب أن هذا يعتبر بجهود غير موفى، حتى تاريخه لم يعلن عن أي علاج وأستطيع أن

أؤكد لكم أنه غير متوقع في الغريب العاجل فالعصبية أمر طبيعي كالتنفس وتغير ذلك الأمر يمكن أن يكون ضاراً، أما محاولة استئصالها فيمكن أن تؤدي إلى كارثة.

دعنا نلقي نظرة على التقرير:

قد نتعجب أن شرحنا للسبب والنتيجة في موضوع العصبية قد تم بطريقة مبسطة للغاية، وقد تشك أيضاً في أن كل فرد قد مر بهذه التجربة. وقد تتساءل عن الحقيقة التي تؤكد استفادة كثير من الأفراد المستعيرين من وجودها، وقد نرغب في دليل إذا كانت الحالة هكذا، دعنا نلقي نظرة على التقرير.

من الأسماء المحترمة إلى حد كبير في تاريخ المسرح الأمريكي « هيلين هاوز » لقد حصلت على قدر كبير من التقدير للدرجة إطلاني اسمها على مسرح برودواي تكريماً لها. حدث أن أسرى أحد الصحفيين لقاءً معها بمناسبة افتتاح هذا المسرح، وسألها عما إذا كانت - بعد تلك الحياة الحافلة على المسرح - قد شعرت بالعصبية في وقت من الأوقات قبل العرض المسرحي فأجابته: إن اليوم الذي يمل الليلة التي أفضل فيها في أن أصبح عصبية، هو اليوم الذي سوف أعترل فيه المسرح، بعبارة أخرى، إن هيلين هاوز بعد آلاف العروض المسرحية لازالت تشعر بالعصبية قبل مواجهة أي جمهور جديد.

أي شخص شاهد عرضاً للرجل الفرنسي اللطيف موريس شيفاليه قد يصعب عليه أن يصدق أنه لم يعرف في إحدى المرات كيف يستفيد من العصبية. في فترة شبابه وهو يقف أمام الجمهور شعر بالعصبية ونسى سطرًا مما أدى إلى إصابته بالذعر فاضطر إلى أن يغادر المسرح.

حدث ذلك مرة ثانية مما حدا به إلى مغادرة باريس ليفكر في مهنة جديدة. وفي مدينة سوجون الصغيرة التقى الدكتور دوبوا الذي استمع إلى مشكلته، قال له الطبيب - موريس - لا تخف من أن تكون خائفاً قليل شيفاليه النصيحة وعاد إلى باريس حيث لاقي نجاحاً هناك لمدة تزيد على أربعين عاماً - تقبل الخوف كشيء طبيعي. واستغل العصبية التي تنشأ عنه لمساعدته في الحصول على مهنة متألفة للغاية. من بين ما قاله شاك ماكينيل البطل السابق لشاران التنس المنسوجة للهواة

والمحترفين بالولايات المتحدة «إذا لم أكن عصياً فإني أخسر» بعبارة أخرى أن علي أن يكون عصياً ليلاعب بامتياز.

في إحدى المرات قال «ستان ميوزبال» نجم البيسبول العظيم «عند نهاية كل مباراة أشعر بإرهاق شديد بسبب الضغط الشديد على الجهاز العصبي» لم يكن مسبب هذا الإرهاق هو الجري أو ضرب الكرة أو رميها بل السبب في ذلك هو تأنيب العصية الخشنة التي لم نجد ليليل لتصرفها. قد يتحصل اللاعب في مباراة البيسبول على اثنين أو ثلاث من الكرات الطائرة في كل المباراة إلا أنه على الرغم من ذلك يكون مشغولاً بأعضائه مع كل رمية من الرميات التي تصل إلى ضارب الكرة. لهذا نرى كثيراً من لاعبي الكرة يسحقون ققازهم أو يشدون قبعتهم بقوة أو يدقون بأرجلهم في الوحل أو يفعلون أي شيء آخر ليتخلصوا من عصبيتهم.

ذكر بايرون نلسون لاعب الجولف الشهير أنه كان يشعر بالمرض وبالراحة في التنقل عن اللعب قبل بداية بعض الدورات الرياضية. هنا نرى أيضاً تراكم للعصبية يظهر بوضوح فهو يصبح عصياً قبل بداية الدورة الرياضية. وينتج عن ذلك إحساسه بالاكساد، حيث إنه لا يجد وسيلة كافية للتخلص من تلك العصبية لكن مجرد بداية الدورة الرياضية تحل المشكلة فقد استلذت عصبية في إجابة اللعب.

عندما فاز «دوج فورد» بالبطولة في أوجستا، سدد ٦٦ ضربة في اليوم الأخير من أحدهم إن فورد لا يملك أعصاباً. ولكن كنت أعرف عدم صحة هذا القول. عندما شاهدت البلوفر الخفيف الذي يرتديه دوج وقد تشرب بالقمر في النايج من العصبية من تحت الإبط وحتى المرفق.

ذات مرة سألت لاعب الجولف «جيمي ديماريت» أرنولد بالمر العظيم ما الذي يفعله عندما يكون على وشك الرميين الأخيرين ليفوز بالدورة الرياضية فقال بالمر «إن أصبح عصياً وهكذا يبدأ الأخيرين في التدفق.

أيضاً أشار «جون نيوكومب» نجم التنس الاسترالي إلى المساعدة التي تلقاها من تدفق الأخيرين عنده خلال المباراة القاسية التي لعبها خلال الدورة المفتوحة في نورست. هل بالولايات المتحدة.

في مجال المرح. إليكم قائمة بأسماء بعض الممثلين الذين أصيبوا بالعصبية.

قد أصيب بول موني، بألم في معدته في الليلة الافتتاحية لمسرحية «ميراث الرياح» عندما اقترب من المسرح ورأى اسمه يتلأل بالأضواء. كذلك لم يستطع جيمس ستينبولت بأي حال من الأحوال أن يتغلب على موضوع الخوف هذا أثناء فترة توقيعه للتمثيل. وكان روبرت تيلور بعد مرور ثلاثين عاماً من حياته الفنية عصبياً كما كان في البداية. أما جيمي ديورانت فكان يظهر دائماً على المسرح في حالة من العصبية. ويأمل لم يكن بوبي دارين يتخلص من عصبية إلا بعد أن يغني أغنيته الأولى. وكان ألفيس بريسلي بنفس الحال. أما ميلتون بيرل فينصر أنه يحفظ لأشبه عصي. وباتشل جيري لويس - فيل سيلفرز ونانسي واكر - جاكجي جليسون. جميعهم يحصلون على دقائق قليلة بعد رفع الستار لكن يتجمعوا قراهم. وباتنسية لرنشارد بيرون فهو لا يستطيع النوم في الليلة التي تسبق اقتراح أي عرض له. قيل أربعة أيام من امتحان مسرحية «هاللو دولل» فقدت «كارول تشانغ» شهيتها. وتؤكد جرتز وداورانس أن التغيرات التي تسبق التمثيل قد تزايدت لديها مع مرور السنين.

عندما سألت كورنيليا أوتس سكوت والدتها عن الزمن الذي تستغرقه لكي تغلب على قلقها أجابت: «كل حياتك». وقد شعر الفردلث بالتوتر قبل كل عرض كان يؤده على مدى خمسين عاماً في الفن. وأوضح لين فورتان أن أي ممثل يدعي أنه لم يشعر بالخوف، فإنه لا يذكر الحقيقة. وفريق عظيم آخر يعترف بالخوف من بينه أن جاكسون والي والاشن. ويقول إليك جيتس متأثراً لعدة أيام قبل بداية أي عرض جديد. أما برب لاهر فكان مصاباً بالترفة طوال حياته الطويلة كممثل كوميدى. ويلجأ جودي فيرر إلى الراحة قبل بدء العروض الفنية لتهدئة أعصابه.

قال «سينور تايلور» المستشار الرئيسي في محاكمات جرائم الحرب بتورميرج والمزلف الشهير «بيتر أدولف هتلر» بكل تأكيد «أعظم خطيب اعتل المنصة في العصور الحديثة. إن الجماهير العريضة كانت تعجب على إشارة أحاسيس هتلر». بعبارة أخرى يمكن القول إن الجماهير العريضة جعلته هتلر عصبياً، وبالتالي أشد تأثراً.

يعتبر لانيو الجولف «بن هوجان» أحد اللاعبين العظام للجولف على مدى

المصور. قال هذا اللاعب ذات مرة «إذا لم تشعر بالعصبية فأنت لست إنساناً، أيضاً قال آرثر آش البطل السابق للدورة المفتوحة ودورة وبيلدون بالولايات المتحدة، إن كل جسم يضطرب في وقت أو آخر، وينصح آرثر بأن الوسيلة الجيدة لتجنب هذا الاضطراب، هي التركيز السليم على العناصر الإيجابية لتحالة التوتر بعد وفاء الكاردينال «سيلمان» روى عنه مساعدوه أنه كان عصياً عند إقامة الشعائر العظمى. كما اعترف الرئيس السابق فورد بأنه كان يشعر باضطرابات في الأمعاء والمعدة قبل إلقائه أي خطاب هام.

معنى هذا التقرير عن العصبية:

هذا التقرير يتحدث عن نفسه، حيث ثبت بطريقة عملية أنه يوجد في كل نشاط يقوم به مؤدٍ يظهر أمام جمهور من المشاهدين قدر من الخوف - الاضطراب - الخوف المسرحي - الترفزة - التوتر - القلق - فقدان الشهية - الأرق - المرض - وبعض الآثار الجانبية الأخرى التي تدل على العصبية، لكن الشيء الغامض هو أن الفنانين الذين يعانون من تلك الأعراض المرضية المتنوعة يصبرون عليها، لأنهم يريدون أن يتقنوا أعمالهم بأقصى طريقة ممكنة. ويذكر الكثير من الفنانين: أنهم يرحبون بتلك الأعراض العصبية لأنهم متأكدون أن وجودها يساعدهم على الظهور في أحسن صورة أمام الجمهور. على العكس من ذلك عندما تتحسر أعراض العصبية تلك أو تختفي تماماً، فإن النجوم يعانون من التاعب. عندما يحدث ذلك سوف تسمع كلمات كذلك التي قلنا لاعب كرة السلة «بوب كورزي»: «إن عليّ أن أبحث عن طرق مختلفة تنبهر حماسي لمباريات الكرة، لكي أظل على مشاعر الرضا التي تتباهي» أو كلمات لاعب التنس «بيل جين كنج»: «يبدو أنني غير قادر على أن أصبح متوتراً، إن في حاجة إلى أن أكون عاطفياً أكثر وأن يكون لدي حافظ يذعنني إلى الأمام، وأيضاً كلمات لاعب الجولف «يرت يانسي»: «فقدت البطولة في أوجعنا بسبب الحفر الثلاث الأخيرة فاعتقدت أنني سأصاب بعقدة نفسية ولكن بدلا من ذلك شعرت بأني خلو من أي انفعال، هكذا نرى أن هؤلاء اللاعبين الكبار الثلاثة يدورون حولهم لعباب العصبية عنهم، لذلك فشلوا في الحصول على تلك الثقة الإضافية التي يحتاجون إليها.

كيف تستفيد من العصبية؟

هل يمكنك أن تتخيل مدى العصبية التي يشعر بها رائد الفضاء الجالس في سفينة فضاء ينتظر أن ينطلق تابعة هدف مثل القمر؟ لقد فكر كولونيل جون جيلن بعق في هذا الأمر وأبدى ملاحظات ذات مغزى، حيث قرر أن الخوف أمر طبيعي للغاية، فإذا أدى إلى شل حركتك في هذه الحالة يعتبر أمراً ضاراً، أما إذا سيطرت عليه فإنه يصبح مفيداً، إنه يشعر أن أحسن ما تفعله للسيطرة على الخوف، هو معرفة كل ما تستطيع معرفته عن موقفه ما.

هذا المبدأ ينطبق على الحديث المؤثر، فقد عرفت الآن جيداً الجوانب النفسية والجسمية للعصبية، وعرفت أيضاً أنها مفيدة وضرورية، وفي المستقبل عندما تشعر بالعصبية لا تكن من طينة المرأة وتصبح مرئيكاً وبلا فعالية، على العكس كن بحراً، قبل ذلك لإحساس المدهش بالعصبية ودعه يعاونك على تحقيق أداء أفضل.

لا تهتم بالهجل:

يعتبر الهجل أيضاً إحساساً طبيعياً للغاية، يشعر به كل البشر بدرجات متفاوتة خلال فترة من حياتهم حيث يهجل بعض الأشخاص إذا فعلوا شيئاً أمام الناس، فمنهم من يهجل من مظهره، والبعض الآخر يهجل من نقص في التعليم أما الآخرون فيهجلون وهم في سن صغيرة ويتخلون عن خجلهم بعد ذلك، وهناك بعض الأشخاص الذين لا يهجلون في الصغر ولكنهم يكتسبون الهجل عندما تتقدم بهم السن، بعبارة أخرى، بالرغم من أن الهجل شيء عام، إلا أنه يظهر بطريقة فذة عند كل فرد.

وبالنسبة لبعض الأشخاص، فإن قليلاً من الهجل يعتبر شيئاً مفيداً بكل تأكيد، إنه لأمر ممتع أن تتقابل مع فتاة جميلة في سن الثامنة عشرة لا زالت وهي في تلك السن تشعر بشيء من الهجل عندما تقابل شاباً وسيماً، على العكس من ذلك فإنه لأمر يدعو إلى الأسى، أن نجد شخصاً موهوباً وجذاباً يشعر بالهجل، لدرجة أنه لا يستطيع أن يدخل في المعاملات العادية اليومية مع الأشخاص الآخرين ويحفظ عائدته من خلالها.

ليس هناك شك في أن الخجل يرجع إلى الخوف، وهذا يعنى أن العصبية مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالخجل. فالخوف الذى يثير العصبية، يعمل بنفس طريقة الخوف الذى يسبب الخجل. مثلاً، عندما نجد شاباً خجولاً في مواجهة الإناث، فإنه سوف يشعر بالخوف عندما تكتشف إحدى حواشيه اقتراب أى أنثى فتتسلق إشارة الخطر إلى عقله عندما ترى عيناه فناءً تقرب، أو تسمع أذناه صوت تلك الفتاة أو تشم أنفه رائحة عطرها أو حتى عندما يلامس أى جزء من جسمه جزءاً آخر من جسم تلك الفتاة. وكما هو الحال في العصبية، فإن الأعضاء الحساسة للقلق يكون رد فعلها مناسباً لأعراض الخوف المترتبة.

في مسرحية «تخضع حتى تتمكن» يتقرب البطل من البطلة بطريقتين مختلفتين. عندما اعتقد أنها خادمة كان منطلقاً وحارماً ومتأكداً من نفسه. وعندما ظهرت في دورها الحقيقي كسيدة كان خجولاً ومتراجعاً.

ومثل هذا التغير في الشخصية في الأحوال المتغيرة أمر عاды في الحياة الحقيقية. وفي الفصل الذى عنوانه «قائدة أن تكون دائماً من نفسك» سوف نقرأ أن سير إريك جينس وأشخاصاً آخرين، كانت لهم مثل هذه الشخصيات المزدوجة. وهو أمر عاды تماماً أن يختلف سلوك المتحدث المؤثر على المنصة عن سلوكه في الحياة العادية.

ملحوظة شخصية:

إلى أكثر حفلات الكوكتيل: فهي تجعلنى أشعر بالمرض بساطة لأنه من الصعب بالنسبة لى أن أتحدث مع أشخاص مختلفين عن أشياء مختلفة. وتأسياً على ذلك، قد يعتقد البعض أننى سأشعر بالعبء المضاعف في مواجهة جماعة كبيرة. حيث إننى لا أقدم جيداً مع الحديث الذى يدور في حفلات الكوكتيل. إلا أن العكس هو الصحيح. فالجداهير المريضة تنير في الحماس - فكى أودى بطريقة حسنة. وأن أستمتع بما أؤديه. فإذا كنت خجولاً من الحديث فلا تهتم بذلك فلدلك صحة كبيرة كل فرد فيها خجل من شيء ما. فماذا عماك نصنع؟ عليك أن تقرأ أن تعيد وركز على الإخلاص والحماس. فذات يوم سوف تخرج من «شرفلغة» الخجل التى صنعتها

لنفسك وتصبح متحدثاً ذا تأثير كبير. لقد شاهدت ذلك بنفسى مرات عديدة. يحدث لك نفس الشيء إذا أوليت عنايتك الكافية للتغلب على هذا المجال.

لا تهتم بأصوات «آر» و «آء»:

عندما نقترح عليك ألا تهتم بأصوات «آر» و «آء» لا نقصد أنها أصوات مرغوبة فهي لا تخدم غرضاً مفيداً. على أية حال، إن الحالة العادية لأصوات «آر» و «آء» ليست جيدة للدرجة أن تقلق بشأنها. ففي الحالة غير العادية، تصبح هذه الأصوات عنيدة التفع، أصواتاً طويلة أو مخطوطة ومتكررة.

في مثل تلك الأحوال يجب اتخاذ خطوات تصحيحية. والطريقة البسيطة لتصحيح المشكلة، هي أن تغنى منك بين الجمل، فمن السهل أن تنطق أصوات «آر» و «آء» عندما تكون الشفاه مغلقة وفي الحالة العامة لا تستخدم أصوات «آر» و «آء» يمكنك الاستفادة من تمرين ذكى لتخفيف حدتها. سنناقش في فصل نال التأثير المبدل للغة اللفظيات. فإذا استخدم المتحدث اللفظيات فقط بدلاً من أصوات «آر» و «آء» فإنه يجنى ربها مزدوجاً حيث يستأصل خطأ ويكسب شيئاً قيمياً.

الجا إلى شخص ما لمراجعة حديثك.

قليل من الناس يحسون باستخدامهم لأصوات «آر» و «آء» عند حديثهم إلى الجماهير والطريقة الوحيدة التى يعرفون بها أخطأهم هي عندما يخبرهم أحد عنها. لذلك، عندما تخاطب أى جمهور حاول أن تحضر صديقاً معك ليقيم مجهودك. اطلب من ناقدك ألا يستخرج أى نقاط قوة، بل أن يخبرك عن كل أخطائك كما حدثت بالفعل. فربك هذا سيقدم لك النقد حارماً فيجب أن يكون هو أو هى قائداً ممتازاً. على سبيل المثال عندما كان جورج رومنى يسعى للفوز كمرشح للرئاسة أصبح معروفاً أن زوجته متحدثة بالورة، عندما كانت تشجع إلى جورج رومنى وهو يتحدث عكست تعبيرات وجهها بحيرة موافقتها من عدم موافقتها. وعندما بدأ الصحفيون في مراقبة ردود أفعالها شعرت بما يحدث وعليه رسمت تعبيراً جامداً على وجهها واحتفظت بمشاعرها الحقيقية لنفسها في أذن رومنى وحده.

لا تهتم بصوتك :

ليس هناك من شك في أن تأثير المتحدث يتزايد إذا كان يملك صوتاً يشبه صوت مذيع الراديو، لكن هل هذا ضروري؟ إنه يشبه في ضرورته ضرورة امتلاك أى فتاة لوجه جميل وقوام متناسق لكي تؤثر على المشاهدين.

قد نعتقد أن الصوت فوق المتوسط أمر أساسي للمتحدث المؤثر لكن هذا ليس صحيحاً فإذا كنت تملك صوتاً عادياً سوف تبدأ وأنت تتميز عن كثير من الرجال العظام الذين ألفوا أحاديث بارزة لقد كان صوت إبراهيم لىكون صوتاً ضعيفاً لكنه حقق نجاحاً عظيماً من خلال قدراته الخطابية، وكان صوت تيودور روزفلت غير محبوب وعن طريق إخلاصه وحماه دفع مسنعيه إلى نسيان كل ما يتعلق بأجهزته الصوتية.

يوجد دليل كبير يوضح أن المتحدث العادى يمكنه أن يحاضر لمدة طويلة من الوقت بقليل أو لا صعوبة على الإطلاق في خلال السنة من عام ١٩٥٣ إلى عام ١٩٥٨ تمت بتدريس على هيئة تدريس مكونة من ستين عضواً كان مطلوباً منهم أن يدرسوا لمدة ثلاث ساعات في الصباح أو بعد الظهر خلال السنوات الخمس تلك لم تصادف مدوناً لم يعمل صوته بكفاءة مرضية.

قد توجد بعض الاحتياجات الخاصة التي تستدعي بعض المميزات الصوتية التي لا تملكها أنت ويجب عليك - حينئذ - أن تطورها على سبيل المثال عندما حضرت دورة مدرسة الطباط الذين على وشك التخرج، كان من الضروري أن يستعرض كل منا صوته في ساحة العرض العسكري لكي يصل إلى مسافات بعيدة وهؤلاء الذين لا يتمكنون أصواتاً قوية كانوا يخرجون إلى ساحة العرض مساء ويصبحون إلى أمام وإلى الخلف وبذلك تمكننا من الارتفاع بطبقاتنا الصوتية إلى مستوى مقبول.

وصف الدكتور لويد مدير القسم النفسى بأحد مستشفيات المحاربين القدماء - حالة أحد مرضاه كان لا يستطيع الكلام بطريقة طبيعية بسبب جراحة أجريت له وأصبح لزاماً عليه أن يتحدث من خلال فتحة في حلقه وبالرغم من ذلك أصبح

متحدثاً مؤثراً هذا المثال التطرف يساعد على إقناعنا بأنه لا داعى للقلق بشأن الصوت العادى.

لا تهتم باللهجة :

لو كان الرئيس كارتر قد شعر بالقلق بشأن لهجته لما أوقف أبداً زراعة الفول السوداني مرة أخرى في جورجيا بدلاً من القلق لم يستطع جيمى كارتر الانتظار ليبلغ رسالته إلى جماهير الناخبين بالولايات المتحدة ولم تضر لهجته الجنوبية تأثير أحاديثه كان جيمى كارتر علياً بواطن الأمور، مخلصاً متحمساً، مارس أساليب الحديث الجيدة في طول أمريكا وعرضها.

إذا كانت لك لهجة في الحديث فلا تقلق بشأنها طالما أن الجماهير تفهم ما تقول وبالنسبة لكثير من المتحدثين - كما هي الحال مع النمل الكوميدى فيكتور بورج - فإن ظهور لهجة بسيطة في الحديث تضيق إلى تأنيده. على أية حال، إذا كانت لهجتك واضحة جداً للدرجة أنها تقنع أن يفهمك الآخرون، فعليك حينئذ أن تعمل على تحسين لفظك ليصل إلى درجة مقبولة قبل أن تحاول مخاطبة جمهور من المتحدثين بالإنجليزية.

لا تهتم بالمفردات اللغوية :

لا يوجد أى إنجاز في مجال التعليم يمكن مدحه أكثر من تنمية محصول وفهم من المفردات اللغوية فلا تقلق بخصوص مفرداتك اللغوية فإن العامل الذى يحدد مدى نجاح الشخص هو حجم مفرداته اللغوية، إنه ليس عظمة الفمية بالنسبة للمتحدث أن يملك ناصية اللغة الإنجليزية وأن يستخدمها بتهارة بالرغم من كل تلك العبارات البراقة عن المفردات اللغوية بتغني عليك ألا تقلق بخصوص مفرداتك اللغوية إذا كانت متوسطة أو تحت المتوسطة.

دعنا نواجه الأمر الواقع أنت اشتريت هذا الكتاب لأنك تريد أن تصبح متحدثاً مؤثراً وبذلك فعل هذا بدون مفردات لغوية كثيرة قد تحدثنا عن الموضوع فقط لكي نعلم أنك التهور بالاحباط هؤلاء الأشخاص الذين يتفهمون الكثير في نواحي معية حياتنا ماثرونهم الشكوك المزعجة فنحن نشك في إمكان الوصول إلى هدف معين

سبب قص الخلفية لديها. وإذا لم يُبرَد هذا التشك فإنه يخرج عن نطاق المألوف وتترك البحث عن طائفة المشوذة. عليك أن تظل متأكد أنه على الرغم من أنك تستحوذ على مفردات لغوية محدودة، فإنه يمكن أن تصبح متحدثاً مؤثراً إذا حصلت على الضرورات.

على سبيل المثال، يعتبر «خطاب جينسبرج» لتكولن خطاباً كلاسيكياً للغة ولكنه مكتوب بأسبب لغة تقصصه وانظر إذا كنت تستطيع أن تجد كلمة واحدة لا يفهمها الطالب في المدرسة العليا.

على أية حال، إنك تستطيع وأنت تتطور لتصبح متحدثاً مؤثراً أن تعمل شيئاً لتوسيع دائرة مفرداتك اللغوية فهناك العديد من كتب الجيب القيمة عن هذا الموضوع يجب عليك خلال ممارستك الحديث المؤثر أن تدخل بعض التعديلات على مفرداتك اللغوية وأنت تخاطب جمهورك. إذا كنت تتحدث إلى الأطفال يجب أن تستخدم مفردات تعادل المستوى الأول، وإذا كنت تخاطب البالغين سيكون المستوى أعلى من ذلك أما إذا كنت تخاضر جماعة محفة حول موضوع فني فإنك تستخدم المفردات والمصطلحات اللاتمة لتلك الشامية.

سوف نتحدث في هذا الكتاب في فصول نالية عن علم دلالات الألفاظ ونطورها وعلم فقه اللغة وبعض الموضوعات الأخرى المتصلة بمفردات اللغة.

لا تقلق بشأن التعليم،

في عام ١٩٢٠ بعد فترة قصيرة من وصوله من موطنه أمريكا، تسلم إدوارد هسلر عمله كحارس في متحف متروبوليتان للفنون في مدينة نيويورك حيث عهد إليه بمسئولية «مجموعة سليبي» وكان شديد الاهتمام بالقطع الفنية الرائعة التي أصبح مسئولاً عنها. في كل يوم يمر بذهب الزائرون لمشاهدة تلك التحف ويقوم الخبير بتدوير تلك المجموعة بمجموعة «سليبي» بإلقاء محاضرة عن الزائرين في الموقع الذي يوجد فيه هسلر يستمع إدوارد بانتباه وبعد مقابلة مجموعة الزائرين يقوم بتفحص المجموعة باهتمام زائد، ذات يوم أصيب المحاضر المنتظم بالمرض حيث دخلت مجموعة الزائرين المنتظرة إلى القاعة وتحولت إلى أرجائها بلا هدف محدد، ولم يتحدا.

إدوارد أن يراهم يغادرون المكان بدون أن يستمعوا إلى شرح للمجموعة لذلك قال سيداتي وسادتي إذا سمحتم تفضلوا إلى هذا الطريق. وبدأ إدوارد في إلقاء محاضرة عن مجموعة سليبي. في الأسبوع التالي استدعاء كبير أمناء المتحف إلى مكتبه وسأله: «مستر هسلر هل ألقى محاضرة الأسبوع الماضي على مجموعة من الزائرين؟ فأجاب هسلر بالإيجاب وعليه أمره كبير الأمناء ألا يفعل ذلك يفعل ذلك مرة أخرى. حينئذ هذا الأمين العام إدوارد. وتلقى المتحف خطاباً من امرأة في كندا تبحث فيه بتحياتها وتقول فيه: إننا لم نستمع إلى محاضرة ممتازة عن مجموعة سليبي في حياتنا مثل تلك التي ألقاها مستر هسلر. إن هسلر لم يخرج قط من المدرسة الابتدائية. لكنه كان فاضلاً على أن يخاطب جمهوراً مثقفاً بطريقة انتزعت له التباه.

المصور الفوتوغرافي والأستاذ:

في أحد فصول الدراسة التقيت بطاينين يختلفان في الخلفية الثقافية وطريقة الأداء إلى حد كبير. كان أحدهما مصوراً فوتوغرافياً يعمل بالنوادى الصغيرة، والآخر كان يعمل أستاذاً جامعياً، أسبوعاً بعد أسبوع تنقن الطالبان دروس الحديث. وأسبوعاً بعد أسبوع بدءا في إلقاء أحاديثها أسبوعاً بعد أسبوع أصبحت أحاديث المصور الفوتوغرافي أحاديث رائعة أيضاً أسبوعاً بعد أسبوع اتسمت أحاديث الأستاذ الجامعي بالملل. تلاحظ أنه على الرغم من ضحالة الخلفية التعليمية للمصور، ألا أنه يمتلك المعرفة - الإخلاص - والحماس لدرجة أنه لم يكن يستطيع الانتظار حتى يصعد إلى منصة ليعارض أحاديثه. أما الأستاذ الجامعي فكان كل اهتمامه منصباً على استخدام الكلمات المربطة والمحرص على الفياقة التي تميز علم أصول التدريس لدرجة أن الفصل لم يجاب معه بحرارة. وذات مساء فاجأ أحد الأساتذة الفاضلين كل الحاضرين عندما نسي خلفيته التعليمية وتكلم بحماس وإخلاص، في طريقة إلى فصلنا اعترضه أحد الأشخاص المتحرفين جنسياً مما تسبب في اضطراب الأستاذ اضطرراً شديداً من جراء هذه الحادثة لدرجة أنه طرح جانباً الحديث الذي أعده من قبل وشرع بدلاً من ذلك في الحديث عن تدوير الأخلاق العامة. كان الحديث عظيماً والتعليق غالياً. لقد تعلم الأستاذ الجامعي درساً ثميناً في الحديث المؤثر.

الدرجات الجامعية وقدرات الحديث:

خلال الأعوام الأولى من حياتي العملية كنت حديثاً. لم أكن قد حصلت على درجة جامعية. على أية حال كنت مؤمناً بالضرورات الأربع التي أمدتني بضمير كاف من النجاح كمحاضر. بعد حصولي على أول درجاتي الجامعية لم تتحسن قدرتي على التأثير بطريقة أية. بل ظلت حول معدنها. وعندما حصلت على درجتي الجامعية الثانية بامتياز فائق، تم اختياري لكي ألقى خطبة الوداع في حفل التخرج مرة أخرى. لم يحدث أي تحسن سحري في قدراتي للتأثير على الجمهور.

على صفحة سابقة ذكرت لكم أنني كنت مسئولاً عن الإشراف على ما يقرب من ستين مدرساً لعدة سنوات، نصفهم كانوا من خريجي الجامعات ونصفهم الآخر ليسوا كذلك. مما يثير الدهشة أن عدد المدرسين الذين حصلوا على تقدير «امتياز» أو «جيد جداً» كانوا من أوائل مجموعة غير الجامعيين وليسوا من مجموعة الجامعيين. كيف حدث هذا؟ إن المرء يتوقع العكس أن يكون صحيحاً.

بعد تقسيم كل العوامل على مدى فترة كافية توصلت إلى النتيجة التالية: إنها حالة من الإخلاص والحماس. أثبتت هاتان السمتان المرغوبتان أنها أكثر أهمية للتفوق في التدريس من الحصول على الدرجة الجامعية. لقد وجدنا أن كل مدرس غير جامعي التزم - بدروسه - ربما بسبب ميله أو حبه للتدريس. فهو شغوف بإخلاص بثلاثين ساعة من الحماس في الفصل الدراسي. من جانب آخر تلقى كل خريج جامعي تقريباً دعوة لكي ينضم إلى هيئة التدريس نتيجة لخلفيته التعليمية. قبل البعض منهم الدعوة لأنهم يميلون إلى التدريس، لكن الكثيرين وافقوا على الالتحاق بسلك التدريس فقط لأن ظروف العمل فيه أكثر متعة من العمل الذي كانوا يتقيدونه ساعتها. هؤلاء الخريجون الجامعيون لديهم قليل من الإخلاص، قليل من الحماس، قليل من التأثير.

لكن لا أنهم بأنني أضمر عجزاً ضد الأشخاص المتعلمين دعني أوضح أمراً. فلنفترض أن من واجبي أن أختار ستين مدرساً من البيانات الواردة في طلبات الاستخدام التي قدمها مائة وعشرون فرداً ومنون أن أستطيع ملاحظتهم وهم يقومون

بالتدريس أو حتى إجراء مقابلة معهم، ولنفترض أكثر من هذا أن ستين شخصاً من هؤلاء الخريجون الجامعيون وستين منهم لن يخرجوا من الجامعة، إذا كانت كل الأمور الأخرى متساوية فإني سأختار - بلا تردد - الستين شخصاً الذين تخرجوا من الجامعة.

بالرغم من أن الدرجة الجامعية لا تصنع بطبيعة الحال من أي شخص متحدثاً جيداً، فهي بلا شك تعد أو تعدها بميزات كثيرة واضحة يوفرها فقط التعليم الرسمي. وكما هو الحال بالنسبة للمفردات النحوية - إذا لم يكن متوفرًا لك الآن تعليم جيد، فلا تقلق بشأنه. على أية حال، في المستقبل عندما تسبح لك الفرصة، عد مرة أخرى إلى المدرسة. وإذا لم يتوفر الوقت والمال لك لكي تحصل على درجة جامعية، فبادرس مقررات تعليمية تكون وثيقة الصلة بالموضوع تؤدي بك إلى التقدم في حياتك العملية. إنني أحيي من كل قلبي الحلقات الدراسية التي ينظمها زملاء دبل كورنيجي واتحاد الإدارة الأمريكي. وبما أنني كنت عضواً عاملاً في بعض تلك الحلقات في نيويورك ونيو جيرسي وجورجيا، فيمكنني القول بلا تحفظ أن الطالب الذي يطبق المبادئ التي نطرحها تلك الحلقات يجني فوائد جمة.

لا تقلق بشأن رأي الجمهور.

لقد شاركت خلال فترة خمس سنوات من حياتي العملية بهيئة التدريس، في الكتابة والإنتاج والإخراج والتمثيل في الإنتاج المسرحي، وعرفت معنى أن تشعر بوقوفك خلف الستار في انتظار أن تنفرج وأنت تعلم بوجود أكثر من ألف شخص يجلسون في المقاعد الأمامية والمقصورات والشرقات في انتظار إصدار حكمهم على تمثيلك. يمكنك أن تقول مكانك قلقاً ولا تحقق شيئاً أو تستطيع على طريقة موللي ليكون واثقاً تماماً - أن تفعل شيئاً بناءً مما يملكه أكثر تأثيراً عندما تواجه الجمهور. لو فرضنا وجود نجمة أوبرا شهيرة في مثل هذا الموقف فإنها تقف خلف الستار وتهنس: «أحبكم.. أحبكم.. أحبكم» وهي تنجس ناحية الجمهور، وبشكل هذا الموقف الإيجابي في وجهها وجسمها وصوتها عندما تنفرج الستار. وبذلك تحقق كل العناصر العامة للاتصال المبدئي مع الجمهور.

المعالجة الفنية للرئيس كينيدي:

عندما بدأ السناتور جون كينيدي في الاعداد لحملة الانتخابية لمنصب الرئاسة في عام ١٩٦٠، قام بزيارة ولاية نيو الأخرى ليحصل على التأييد وكان يعرف تمامًا أن بعض تلك الولايات عملت على هزيمته عندما تقدم لانتخابات نائب الرئيس في عام ١٩٥٦. فهل حفل برأى الجماهير عندما خاطب جمعيات الحرب الديمقراطي في تلك الولايات؟ إن الإجابة تكمن في الطريقة التي بدأ بها جون كينيدي آحاديته. لقد بدأ بقوله: شكرًا جزيلًا لتصويتكم ضدي عام ١٩٥٦. قلو كنت راضيت لمنصب نائب الرئيس في ذلك الوقت فلم تكن الفرصة قد أتت لي الآن لأقدم للترشيح لمنصب رئيس الجمهورية قد يفتب هذا القول الضحكات الطيبة من قبل الجماهير، لكن تأق بعد ذلك الاستجابة الجافة التي وضعت الأساس للتين لوجود الرئيس كينيدي.

أسلوب مارك أنتوني:

هناك مثل كلاسيكي لعدم التلق بشأن رأي الجماهير وفي نفس الوقت محاولة تغييره. يقدمه لنا مارك أنتوني في مسرحية شكسبير وهو يخطب بعد موت صديقه يوليوس قيصر حيث كان يعلم أن المواطنين الرومان كانوا متعاطفين بشكل عام مع بروتس والمتأمرين المعادين لؤيدي القيصر الراحل. فمأذا فعل مارك أنتوني؟ لقد أكد على الجواب الإيجابية حيث ألقى عبارات في مستهل حديثه تمنع الجماهير من اتخاذ قرار في الموضوع محل البحث قال: أصدقائي، أيها الرومانيون، مواطني، أعيروني أذانكم (الجماهير ترد: وهو كذلك ولكن على سبيل القرض فقط) لقد بشت لكن أدين قيصر لا لأمدحه. (الجماهير ترد: طالما أنك لا تذكر أشياء طيبة). «إن الأعمال الشريرة التي يصنعها الرجال تعيش بعد رحيلهم. أما الأشياء الحيرة فتندفن مع عظامهم. فليكن الأمر كذلك مع قيصر» (الجماهير ترد: وهو كذلك، فليكن الأمر كذلك).

استمر مارك أنتوني في إبداء ملاحظاته الإيجابية ليشمل بحديثه بروتس مظهرًا سخريه قليله منه واختتم حديثه بتوجيه النقد للمتأمرين الذين ذهبوا قيصر. في ختام خطبته، تغير رأي الجماهير تمامًا وأصبحوا يطالبون بالتألق لقتل قيصر.

حقل الساحة في بروكس الجنوبية:

في عام ١٩٤٢، بعد فترة وجيزة من دخول الولايات المتحدة الحرب العالمية الثانية، ساد الخوف من مهاجمة الساحل الشرقي. في مدينة نيويورك بدأت حملة قوية لتجنيد مراقبي القاذرات الجوية، وتبثت الإشراف على عمليات التجنيد في بروكس الجنوبية كل مساء - كنا ننشئ ساحة معينة بالمدينة مقلدة من جميع الجهات في الساحة الخاصة تصدح فيها الموسيقى العسكرية لاجتذاب الجماهير. في خلال خمس عشرة دقيقة يبدأ تدبى للجمهور حيث أغلقت المنصة لكي أصف نصف لندن والمراقق التي تحدث نتيجة هذا القصف وأحذر المقيمين بالساحة أن ذلك قد يحدث في الأماكن القريبة منهم وعندئذ أتقدم طلب حماسي للحصول على متطوعين.

هل كان هذا النوع من حملات التجنيد ناجحًا؟ كان ناجحًا إلى حد ما فقد كنا نلقى كثيرًا من الإهانات بدلًا من طلبات التطوع - حيث ثبت أن هذا الملمى حي عنيد ومشاكس بينما كنت أخطبت كنت أسمع صيحات تقول «لماذا لم تتطوع أنت للانحياز بالجيش؟ لو كنت قد أقيت بالآلى رأى الجماهير عندما نهضت لأتحدث لما استطعت أن أطق جملة مفهومة واحدة. على أية حال، كنت أعظم - من كل قلبي - أننا في احتياج شديد لبرنامجنا هذا.

(وهذا هو الإخلاص) ولم أستطع الانتظار لأحاول إقناع هؤلاء الأيرلنديين الأجلاف أن يتعاونوا معنا (هذا هو الحماس).

أسلوب الرئيس جونسون:

عند افتتاح السوي الدولية بمدينة نيويورك في عام ١٩٦٤، ألقى الرئيس جونسون خطاب الافتتاح بصعوبة. لقد أصقت كلمة «بصعوبة» لأنه عندما بدأ الرئيس في إلقاء خطابه، أخذت جماعة من العمال المضربين في إلقاء بضوت مرتفع، استغرق إلقاء الدقائق الخمس كلها التي أكلها فيها الرئيس خطابه. ثم استطع أى واحد من الصحفيين الموجودين أن يذكر واقعة مثل هذا الخروج عن أصول القياقة في حضرة رئيس الجمهورية. فكيف كان رد فعل الرئيس جونسون؟ كتب جاك جولد من نيويورك نايز يقول: «إن أدب المستر جونسون كان شيئًا ملحوظًا. وهو متفهم

للوضع طر بعضي بدون أن تبدو أي علامة من علامات عدم الموافقة العينية على وجهه. ولا حتى حدوث تغير مفاجئ ذي مغزى في إيقاع كلامه. على الرغم من أن الحاضرين قد يهتوا من خضوع الرئيس لمثل هذا السلوك السيء وعدم الاحترام إلا أن الرئيس ارتفع فوق تلك الblemات بعدم اهتمامه برأي أي مريد من تلك الجماهير

جملة اقتراحية صامتة:

ألقيت محاضراتي عن الحديث المؤثر لمدة خمسة عشر عامًا كمستشار لولاية نيويورك حيث جيت أنحاء الولاية. في كل مرة كنت أقابل جمهورًا جديدًا أفق أمامه دون أن أنطق كلمة واحدة. حينئذ ألتفت لأففة وأعرضها وانتظر حتى يقرأها الجميع:

لقد كون الجمهور
رأيا

بعد ذلك أقلب اللفة - في هدوء - لأظهر الكلمات التالية:

ولم تنطق
كلمة واحدة

عندئذ أوضح أسباب تكوين الأشخاص لأرائهم. وأذكر أهمية تعزيز الآراء المؤيدة وأعمل على تأكيد الحاجة إلى تغيير تلك الآراء المؤيدة.

لا تشعر بالإحباط نتيجة رأي الجمهور:

في حياتك المهنية كنتحدث مؤثر لن تكون ناجحًا في كل مناسبة. فلا تشعر بالإحباط وكن أكثر على «الضرورات» وسوف يصبح رأي الجمهور في صالحك أكثر من ذي قبل.

لا تقلق بشأن التنفس عن طريق الحجاب الحاجز:

يعتبر التنفس عن طريق الحجاب الحاجز الطريقة المفضلة من جانب المتحدثين لكن يستفيدوا من جهازهم التنفسي على أية حال. إذا لم تكن عانى من أية مصاعب في التنفس، فلا تقلق بشأن هذا الجانب من الحديث المؤثر.

قل أن نتحدث عن الطريقة المثلى التي ينبغي المتحدثون للتنفس. دعنا نستعرض الطريقة التي يعمل بها جهازك التنفسي عندما تنفس بطريقة طبيعية. عند الانتهاء فإن منطقة المعدة لديك تنتفخ وتبرز إلى الأمام. وعند الزفير فإن منطقة المعدة لديك تبط مرة أخرى.

بالنسبة لشخصي لأؤمرا الذين يعتمدون على التحكم في النفس الجليل يجب أن يركزوا اهتمامهم على التنفس عن طريق الحجاب الحاجز. أما الممثلون والشعرون الذين تتطلب براعتهم التقنية أعلى مستوى من الأداء في كل مظهر من مظاهر أعمالهم عليهم أن يركزوا اهتمامهم على التنفس عن طريق الحجاب الحاجز. إذا أردت أن تجرب كيف تشعر وأنت تتكلم وحجابك الحاجز في وضعه المثالي أقبل الآتي: ابدأ في التناوب. قف واترك حجابك الحاجز في ذلك الوضع. ثم ابدأ في الحديث.

لا تهتم بأخطائك في الحديث:

منذ سنوات قليلة مضت نظم «بيل جراهام» حملة لمدة ثلاثة أيام في حديقة «ماديسون سكوير» وكان على الشخص العادي أن يشعر بانفلاق حيال ما ظهر في تلك الحملة على أنه خطأ فادح. حيث إن المتحدث لم يكن باستطاعته أن يتحدث بلفة جمهوره. لكن هذه الحفيظة لم تؤرق جراهام «المبجل» إطلاقًا. وبالرغم من أنه لم يستطع التحدث باللغة الآسيانية لأهالي بورتوريكو والتي يفهمها المشاهدون إلا أن جراهام تحدث إليهم من خلال مترجم. قال أحد الصحفيين «لقد دهش بعض المراقبين للطريقة السرحية التي انفلت بها جاذبية وسحر بيل جراهام إلى الجماهير من خلال استعانه بترجم.

إن الأخطاء لا تغفل حديثًا لكن نقص الضرورات، يفعل. فإذا كان لديك

المعرفة - الإخلاص - الحماس، وأخذت في الممارسة. فسوف تحقق نجاحًا بغض النظر عن أخطائك.

المتحدث الذي لم تهتم بالصحة

قبل وفاة «دويل كارنيجي» بفترة قصيرة، أقيمت حفلة للتخرج تحت رئاسته بعد من بين أحداثها أمانة في تلك الأسمية مناظرة في الحديث. كان عدد المتنافسين من بيننا خمسة أفراد من بينهم أربعة أنا واحد منهم لم تحصل مطلقاً على الفرصة فالفرد التي فازت كانت تؤخذ من بعدها إلى منصة الحديث وتعاد إلى مكانها مرة أخرى لأنها كانت كفيفة تماماً. ورغم ذلك الفائز قد كان أداؤها رائعاً. بدلاً من أن تثير الشفقة فقد أثارت طريفتها في الحديث الإعجاب. نل العيون الصور كأداة للحديث على جانب كبير من القيمة بحيث أن يملكها المتحدث. لكن تلك الحقيقة لم نواجهها، الأنسة إطلاقاً، فلم يكن لديها وقت تهتم بماتى الحديث لديها فقد كانت منهمكة في تحقيق عمل رائع.

الطالب الذي أخطأ في الحكم على مقدرة الحديث

في كل مرة أشرف على حلقة دراسية خاصة بالحديث المؤثر، فلأننا نعمل أحداث قصيرة نقدمها كل طالب من طلابها. نعيب أحد الطلبة خلال حديث من تلك الأحداث قائلاً: إن الحديث المؤثر أمر مشهجن ومضى بشرح كيف أن رئيس شخص عفيف يعطي انطباعاً هائلاً لرجله والعبارة على الرغم من عدم استطاعة الحديث المؤثر بعد أن جلس استأذنته كي أوجه بعض الأسئلة إليه فرد الطالب «تفضل» هل يعرف رئيسك عمله؟ أجاب الطالب: «في الماضي والحاضر» هل يؤمن رئيسك بعمله؟ «هو يحل استعداد ليعلن الحزب عليك إذا قلت ما ينبغي» إليه هل هم شغوف بأداء وظيفته على أكمل وجه؟ كيف وهو لا يريد أن يعود إلى منزله. هل تحدث رئيسك من قبل إلى مجموعات بكل تأكيد فهو يخاطب الأشخاص والمنظمات المدنية ولكنه ليس بالمتحدث المؤثر. قلت له: سيدي إن رئيسك يشبه المتحدث المؤثر فأجابك ثلثنا على أنه يملك المعرفة - الإخلاص - الحماس وأنه يمارس. اعتقد هذا الطالب - خطأ - أن لدى رئيسه العفيف أخطاء في الحديث منعه من أن يكون مؤثر وليس الأمر كذلك.

ابن تكساس القلق بلا داع:

خلال حرب فيتنام مثلك «فورت جودوين» في دورة رياضية للتس أقيمت في «فورت بينج» ولاية جورجيا» كان شريكى التناوب أحد أبناء تكساس يدعى «جاولاند ويد» بعد أن توثقت معرفتنا وعرفنا بعضنا البعض للمحدث المؤثر. ذكر لي أمراً أثار دهشتي. لقد أعلن بكل جدية «لا يمكنني أبداً أن أصبح متحدثاً مؤثراً لأن عندي جيلاً أثناء الحديث وهو صغير حرف «س». بعد أن ألفت من دهشتي استفسرت منه عن سبب ذلك الاستنتاج المضحك، فقال: إن أستاذته في المدرسة العليا أخبرته أنه على الرغم من كونه طالباً ممتازاً في علم النحو والصرف إلا أنه أسوأ من قائلته من المتحدثين بسبب حرف «س» لديه. صدقها وأصبح مقتنعاً بأن ذلك العيب المزعوم في طريقة حديثه يشكل عفة دائمة في حبل حديثه المؤثر ولكني أكدت لجاولاند أن تعليم أستاذته لقنونه محض هراء. أضفت قائلاً: حقيقة لقد استبدحت منذ ثلاثة أيام محض طريقتك في الحديث إلى كاتين جونسون في مدرسة الشؤون المدنية.

لا تتجاهل الأخطاء

ولو أننا نقترح عليك ألا تهتم بأخطاء الحديث إلا أن العيب يقع عليك. إذا انتهت تلك الأخطاء - أن تبادر إلى تصحيحها. قد نكتشفها بنفسك لكن هذا أمر نادر الحدوث. في أغلب الأحيان قد يحيرك شخص آخر عن أخطائك. وهذا نغشج عليك مرة أخرى أن تحتفظ بين الجماهير بنقاد يقوم بتوفير تغذية استرجاعية لتأثيرك أو عدم تأثيرك.

طريقة جيدة لمعالجة الأخطاء:

يعالج الفصل التالي موضوع الملاحظات. ومن المحتمل جداً أن تحصل صفحانه علاناً لبعض الأخطاء التي تعاني منها. لكن هناك شيئاً أكثر احتمالاً وهو أنه إذا ركزت على استخدام الملاحظات بطريقة صحيحة حيث تدون أن تدرى - قد تخفى أخطائك. إنها مستحصى ليس بسبب أنك اتخذت خطوات معينة لإصلاحها ولكن لأنك أحللت بدلاً منها مميزات مرغوبة في حديثك.

المعونات المتصلة بنظام الحديث

تعتبر ضرورات الحديث المؤثر أساسية على أية حال. وإذا لم تعمل على تنظيم حديثنا بطريقة صحيحة سوف يضيع الكثير من المعرفة - الإخلاص - الحماس والممارسة الجاء. سنقدم في هذا الفصل خطوطاً هادية لبناء الحديث نسمح للضرورات بتحقيق قوتها الكاملة.

«معونة» الإعداد الجيد:

إذا عاجلت مهمة الإعداد بأسلوب العامل ستجلب لك ربحاً وفيراً في توفير الوقت وإنتاج حديث مقبول. وستوضح خمس خطوات في عملية الإعداد.

كيف تعد حديثاً (طريقة الخطوات الخمس)

١ - قيم وضع الحديث بتقرير الآتي:

(أ) موعد إلقاء الحديث.

(ب) مكان إلقائه.

(ج) نوعية جمهور الحاضرين.

(د) موضوع الحديث.

(هـ) كيفية إلقاء الحديث.

(و) السبب الذي يجعل هذا الحديث ضرورياً.

أهم سؤال في تلك الأسئلة الستة هو السؤال الأخير الذي يتساءل عن السبب إذا لم نستطع أن نجد سبباً وجيهاً لإلقاء الحديث اتخذ الخطوات القروية لإلقائه فلا يمكنك أن تكون مخلصاً أو متحمساً لشيء لا تشعر بضرورته الحقيقية.

لم يحدث من قبل أن ألقى الضوء على مغزى السؤال لماذا بطريقة مؤثرة ومكلفة في نفس الوقت، مثلما فعلته سلسلة إعلانات الصفحة الكاملة التي نشرت بصحيفة

النورورك ناييز لمدة أسبوع على حدة كل صفحة كاملة تعرض رسماً كاريكاتورياً وتعارفاً يقول ليكي تقيم إعلاناً تأمله بأمانة في ضوء «لماذا» إن رجل «لماذا» وبضاعته سيتعرفون حالاً. هل ستجيب في الإعلان بدون استخدام «لماذا» في واقع الأمر إنه لمعلن نادر الوجود ذلك الذي لا يستخدم «لماذا» تتكلف تلك الإعانات عشرات الآلاف من الدولارات تؤكد كلمة «لماذا».

عليك أن تفكر في هذا الأمر وأنت تصدر حكمك على وضع أي حديث وتأكد من حصولك على إجابة مؤكدة لكلمة «لماذا».

٢ - اختر مادة الموضوع:

عليك أن تعرف الكثير عن موضوعك أكثر مما يمكنك استخدامه في حديثك. هذا يعني تمتعك بوجهة الاختيار للمادة التي ستضعها حديثك أو تلك التي ستستبعدها. وأنا أكتب تلك الكلمات أجلس في جزيرة مونتسارات في الكاريبي الساعة العاشرة مساءً وحيداً يحيط بي بطاقات مواد النشر - قصاصات الصحف ملازم - مقالات المجلات - ومفكرات. سوف أنتقي من بين مادة البحث تلك وأقرر المادة التي سأضعها فصول هذا الكتاب. تنبيه تلك العملية الإجراءات التي تتبع في اختيار مادة أي حديث.

٣ - ضع الخطوط العريضة للحديث:

رتب المادة المنقاة في نظام منطقي. وبعد أن تفعل هذا ابتعد تماماً عنه ثم عد بعد ساعات قليلة واستعرضه بعين الناقد وأعد ترتيبه كما هو مطلوب. أتركه ثانية عد واكتب الملخص تبعاً لأحسن ترتيب للمادة.

اكتب النقاط الرئيسية والنقاط الفرعية بوضوح. بعد مرور يوم أو يومين استعرض الملخص وأعد كتابة الموضوع كما هو مطلوب.

٤ - التدريب:

استخدام الملخص لكي تتدرب على الحديث. حاول أن تقلد حالات الحديث الفعلية على قدر ما يستطيع من الدقة. فإذا استطعت أن تدخل إلى القاعة الحقيقية فافعل. تأكد أنك تدخل في الوقت المناسب بالضبط. حاول أن تحصل على شخص

يقوم بدور الجمهور إذا لم تتمكن من تقليد ظروف الحديث الذي تواجهه، إذا ارتجل اعتماد سير ونسب ونسب ونسب أن يتعرب وهو في البانيو، كنت أقعوب على أحاديثي وأن رايك القطار الكهربائي، بأن أمسك بالملخص في بدى وأبدأ بالنقطة الأولى ثم أغلر عيني وانتقل إلى النقطة التالية مكرراً العملية كما كنت أقعوب في سيارتي وفي منزلي خلال الحرب الكورية جعلت على دراسات في طرق التعليم بفورد بوسنس في ولاية فرجينيا كان ابني مالكولم في الثالثة من عمره فأصبح الشخص الوحيد الذي أمكنني الاعتماد عليه ليقوم بدور جمهوري للاستماع إلى الأحاديث القصيرة التي أعدها. طالما كان مالكولم ينتظر إلى كنت أوقف أني أقعدت بطريقة مؤثرة بمجرد أن تسره عتاء فإني أعمل على زيادة جرعة المصاحبة حيث أضرب يدي على المنقصة فيصبح مستمعاً منتبهاً كما كان.

استمر في التدريب حتى تقمك ألتك بملخص الحديث ودقة توقيتك بأنك مستعد وتستطيع فقط إذا كان تدريبك مرضياً أن تبدأ حديثك بشقة حقيقية.

٥ - قش موقع الحديث قبل بدايته بفترة قصيرة:

لا نترك شيئاً للمصادفة. نؤكد من أن كل شيء يحتاجه موجود وجاهز للعمل حاول أن تتنبأ بما يمكن أن يحدث أثناء التحدث، وعليه اتخذ الخطوات اللازمة للقضاء على أو منع تلك العوامل التي تدعو إلى التشتت.

أمثلة للإعداد الجيد

سياسة كارتر:

لم يترك جيمي كارتر أي شيء للمصادفة وذلك قبل المناظرة التلفزيونية الأخيرة بينه وبين الرئيس فورد عام ١٩٧٦ حيث اعتمد على تدريبه ومراجعته النهائية. قبل ست ساعات من بدء المناظرة، قام بزيارة القاعة الحقيقية التي ستجرى فيها ووقف في المكان الذي سيفيق فيه ذلك المساء وبعد أربعة أعضاء من هيئة مساعديه يحملون في المقاعد التي سيتغلها المناوكون في الندوة التلفزيونية. بدأ هؤلاء المشاركون اليلاء

في توجيه الأسئلة إليه وأجاب عليهم قائلاً كما لو كانت الملايين تشاهد المناظرة على شاشات التلفزيون.

قال نيكولز موهر من النيويورك تايمز: «يعتبر مسر كارتر من أحسن السياسيين المدربين الذين يدركون» فإذا كان مرشح الرئاسة في الولايات المتحدة يعلق تلك الأهوية الكبيرة على التدريب فكيف يمكن لأي متحدث أن يخفق في أن يطمح إلى قائمة الأعداد الخاصة به. إن حقيقة فوز جيمي كارتر بمتسب الرئيس، توضح أنه كان يفعل أشياء كثيرة صحيحة خلال حملته الانتخابية. من بين تلك الأشياء الصحيحة والمؤكد أنه أعد إعداداً جيداً لخطبه ومناظراته مما عاد عليه بالريح الوفير. عليك أن تحاكي جمهوره لتضمن إعداداً جيداً وبذلك ستخطو خطوة طويلاً إلى الأمام باتجاه إلقاء أحاديث مؤثرة للغاية.

طريقة عائلة كينيدي في الإعداد:

لقد وجدت بين الكمية الضخمة من قصاصات الصحف المكرمة حول في تلك اللحظة أربع صور طريقة لجاك ويري ونيدي كينيدي. في صحف عام ١٩٥٨ وجدت صورة للسناتور جاك كينيدي مرتدياً رداءاً بامعياً ويجلس على جدار حجري وهو يضع اللمسات الأخيرة في حديثه الذي ألقاه في حفل التخرج بجامعة برانديز. من قصاصات صحف عام ١٩٦٣ صورة أخرى للرئيس كينيدي يضع أيضاً اللمسات الأخيرة لخطابه ويقوم هنري فورد الثاني بتقديمه إلى جماعة من رجال الأعمال صورة نالت من أرشيف عام ١٩٦٨ للسناتور بوب كينيدي يدخل تعديلات على خطابه بينما يخاطب العدد أندساي جماعة في مدينة نيويورك من مجموعة عام ١٩٧٦ صورة لتيد كينيدي وهو يعد حديثاً له داخل طائرة خلال جولة في خمس ولايات في الانتخابات الأولية للحزب الديمقراطي وزوجته جوان نائمة بجواره. تعكس تلك الصور الأهوية التي يعلقها ثلاثة من السياسيين المحترفين على عملية الإعداد. توجد ثلاث صور أخرى تمتع نظير الأولى رئيس الوزراء السابق ماكملان وهو يعد خطاباً ليلقيه في مجموعة من رجال الأعمال وحافطة أوراقه مفتوحة بجانبه. وتوضح الصورة الثانية الرئيس جونسون يؤجل مؤمراً صحفياً لكي يتفح ملاحظاته الافتتاحية. أما الصورة

الثالثة فترى فيها السناثور جيمسى بكل يقف في قاعة مخزن مزدحم لجأ إليها ليراجع خطابه قبل أن يذهب إلى مبنى الاجتماعات العامة.

استخدام جديد لقاعة الانتظار:

أحد الموظفين الحكوميين البارزين الذي كانت في الاتصالات مستمرة به كان يصل دائماً قبل موعد بدء أي حديث بحوالى خمس عشرة دقيقة على الأقل ويسأل «أين غرفة الاستراحة المخصصة للرجال؟ هناك يبدأ في مراجعة ملخص خطابه وهو متأكد من عدم حدوث أي إزعاج خطير. بعد أن نتعرف لأثول مرة على أسلوب الإعداد غير التفليسي هذا يتبعى علينا دائماً أن يكون لدينا استراحة للرجال نظيفة جيدة الإضاءة - جيدة التهوية غير مزدحمة وأن تكون معدة لاستقبال المتحدث الرئيسي.

أسلوب البابا بيوس:

لكن أعطيك فكرة عن عيب الأحاديث التي يلقيها بعض زعماء العالم. نذكر أنه خلال عام واحد ألقى البابا بيوس الثاني عشر مائة وثمانية أحاديث بسبع لغات مختلفة لقد أتاحت لي الفرصة لألقى نظرة على نموذج لنص أحد أحاديثه وكان مكتوباً بخط يده فوجدت أن تسعة أسطر من بين عشرة قد تم تغييرها من أساسها بخط البابا.

أسلوب بيل جراهام:

نظم بيل جراهام حملة في حديقة ميدان ماديسون استمرت لمدة أربع أسابيع كنت أحضر كل ليلة بين الجمهور أدرس وأحلل كيف استطاع د. جراهام أن يستحوذ على اهتمام ما يقرب من عشرين ألف شخص. أخذت أغبر من مكان كل ليلة. انتقلت من مكان الصدارة إلى شرفة من الشرفات ثم إلى جهة الشارع ٤٩ فبالى نهاية الشارع الثامن ثم انتهيت إلى جهة الشارع ٥٠ وأخيراً عثرت على الموقع الذي اعتبرته ذا قيمة فيما يتعلق ببعضى في النقطة التي تطور المنصة التي يتحدث من فوقها د. جراهام وإلى الخلف قليلاً منها أقيمت «معمل الحديث» الخاص به. استخدمت نظارتي المكبرة وتبعت ملخص بيل وهو يلقي عظامه كانت تجريرة ثمينة ساعدت على تبصيري بالأمور. كان جراهام الميجل يحتفظ بلف به أوراق سائبة كتب عليها العظ

تم إعداد الملخص على أوراق بحجم أوراق النشرة مكتوبة عليه الكاتبة مع ترك مسافات واسعة بين السطور. على كل صفحة كتبت ملاحظات بغرض إثراء الحديث. مثلاً قد توجد ملحوظة بالخبر الأشهر تونت في برمناي. وأخرى بالقلم الرصاص تونت في برلين. وثالثة بالخبر الأزرق تونت في لندن. ذات ليلة حضرت والده على وفرة فقرة من الكتاب المقدس في الحال فتح يلى الإنجيل الموجود في حجرة وأخرج قلعه من جيبه وعلى الحامش المواجه للآيات التي اختارها والدته تونت د. جراهام ملاحظة. هذا هو الإعداد للمدة الباقية من حياته المهنية في كل مرة يقرأ فيها د. جراهام تلك الآيات إلى جمهور من المستمعين سيطلع عليها مزيداً من الدفء والمعاني عندما يذكر أن والدته اختارها عندما سئحت لها الفرصة لتشارك فقرتها المفضلة مع ما يقرب من عشرين ألف شخص.

النص في الإعداد بغض الحديث:

منذ بضعة أعوام مضت كتبت أشارك في برنامج إذاعي مع «راى أورين» مذيع الأخبار بمحطة ن. ب - س. خلال فترة الاستراحة طرحت موضوع الحديث المؤثر فذكر لي راي أنه في إحدى المرات كان على وشك الرسوب في حلقة دراسية عن الحديث. كان ذلك شلو دهشة حيث إنه يلقي كماً هائلاً من الأحاديث عن طريق الإذاعة. ولم يكن يشعر بأي نوع من التفسير. وبما أنه يحظى بخلفية جيدة فيما يختص بخطابة المساهير فقد اعتقد أن هذه الحلقة الدراسية سوف تشكل دفعة إلى الأمام. لقد أضر به هذا الموقف في واقع الأمر لأنه لم يخصص الجهد اللازم لها.

فهر لم يعد إعداداً جيداً لأعمال الفصل الدراسي ولم يرق لأدائه إلى مستوى الرافى المتناقد.

أسلوب أدلاى ستيفنسون:

جيمر أدلاى ستيفنسون سياسياً جاداً فيها يتعلق بإعداد أحاديثه وخطبه. في عام ١٩٥٦ عندما كان واضحاً أنه قد هزم في انتخابات الرئاسة. انسحب إلى غرفته وقضى ساعة كاملة يعد عبارات قصيرة يخلع بها النصر على منافسه. إن الطلاقة الرشيق التي ميزت كل أحاديثه كانت نتيجة ساعات من الإعداد فهو يكتب مسودة

يخفف منها ويبدل فيها ويغير مادة الملخص حتى يصل بها إلى المستوى العالي الذي حدده لأحدياته.

إن كل حديث تلقينه سيكون انعكاساً للحديث الذي أعدته. أعمل على توفير الإعداد الجيد بيد جمهورك شيئاً يصفى من أجله.

معونة الخيال :

على مدى السنين كان براونى إغراء لإضافة ضرورة أخرى إلى الضرورات الأربع وهى المعرفة والإحلاص والحماس والممارسة وحيث إن الخيال يعتبر العنصر الذى يستطيع - وهو فى متناول اليد - أن يحول الحديث الجيد إلى حديث عظيم. حقيقة فإنه يبدو وفى مرفق محتفل داخل قطاع الضرورات. عن طريق البحث الدقيق نكتشف فشل الخيال فى أن يثبت صلاحيته ليس بسبب عدم أهميته. ولكن لأنه لا يمكن لكل الناس استخدامه بكفاءة متساوية - يمكن لكل شخص أن يحصل على المعرفة أو أن يصبح مخلفاً أو متحمساً وأيضاً يمكن لكل شخص أن يمارس. لكن لا يمكن بالنسبة لكل فرد أن يستخدم الخيال علاوة على تلك الضرورات.

كل شركة كبيرة أو وكالة حكومية تقريباً لديها برنامج للمقترحات. بل إنها تمنح جوائز من أجل ذلك. فكم عدد الموظفين الذين يعدون تلك المقترحات؟ وما هى النسبة المئوية لاستخدامهم لحباظهم؟ إن الإجابة عن هذين السؤالين تمثل عدداً ضئيلاً فى الواقع بعض المواطنين يقضون حياتهم الوظيفية كلها وحتى بلوغهم سن العاشرون بدون أن يقترحوا اقتراحاً واحداً. فى أغلب الأحيان يوجد لديهم الخيال لكنهم لا يعرفون كيفية الاستفادة به لأنهم لم يحاولوا ذلك أبداً.

محاولة الجيش لتنمية الخيال :

فى فورث بلفوار بولاية فرجينيا يوجد مقر مدرسة إدارة الجيش. وقد تطلعت هذه المدرسة على أساس «تحرير» خيال طلبتها. ووضعت مناهجها لكنى سوف الحربة الأكاديمية الكاملة بدون عوائق لهم وهم يبحثون عن وسائل لإثارة خيالهم وتحقيق التفكير الخلاقي. هناك أمران لها مغزى بشأن هذا البرنامج الذى أعده الجيش :

الأول : الأهمية التى يعلقها على الخيال.

والثانى : افتراض أن الشخصيات العسكرية لديها خيال لا تحده حدود هؤلاء الأشخاص الذين يرغبون فى أن يتحدثوا بطريقة مؤثرة. عليهم أن يحاولوا تحرير الخيال لديهم. عندما يصبح من المقرر أن تلقى حديثاً حاول أن تستعين بأكثر الوسائل الممكنة إثارة للخيال لكنى يكون حديثاً مؤثراً.

استخدام الخيال فى الفصل الدراسى :

عبرت خلال الحرب الكورية لتدريس الأوامر العامة لمجموعة من المجندين. لو كان قد مر لك أن محضر محاضرة تناول هذا الموضوع العسكى لعرفت أنها تعتبر شيئاً مملاً. وعليه. فررت أن تكون محاضرة فى مختلفة حيث حررت خيالى وبدأت العمل. ولم أكن أحلم إلا حلاً ضئيلاً أن نتاج خيال سيزر على بحرى حبال كلها. عندما بدأت أسعرض لأوامر العامة وجدت أن كلا منها يبدأ بحرف الجر «له» متبوعاً بأحد عشر فعلاً مختلفين. هنا وضعت نظرية تقول بأنه إذا استطعت أن تبتئ تلك الأفعال الأحد عشر فى عقول الرجال فسوف تناسب بقية الأوامر العامة بطريقة طبيعية. ويمكن للرجال أن يتذكروها بسهولة.

أما قائمة حروب الحر والأفعال فكانت كالتالى : لكنى تأخذ - لكنى تسير - لكنى تبتئ وجودك - لكنى تكرر - لكنى تغادر - لكنى تتلقى - لكنى تتحدث - لكنى تعطل - لكنى تستدعى - لكنى تحصى ولكنى تكون. (وعلى الرغم من أنه لم تكن لدى الفرصة لأكون تلك الكلمات لمدة عشرة عاماً على الأقل. إلا أنني استطعت أن أوضحها بدون الرجوع إلى أى مذكرات عن طريق تخيلى وأنا أقف فى القاعة التى عقد فيها هذا الفصل الدراسى).

قامت بزيارة هذه القاعة قبل انعقاد الفصل. كانت عبارة عن لاد قديم للجوهر بها مدفاة فى النسيمة وبمجموعة متواصلة من درجات السلم تصعد بك إلى غرفة صنعت ثلاث لافتات كُتبت عليها الكلمات (تأخذ - تسير وتلقى ثم يتحدث) وأجريت رقيباً خلف منضدة فى مؤخرة القاعة وآخر كمساعد له فى الخلف ومعهم يتلقى ثم يتحدث.

بعد أن تجمع الطلبة فى الفصل. نقلت لهم تطبيقاً عن أهمية الأوامر العامة ثم أقيمت إليهم بنيت التعليمات : على كل رجل - كل فى دورة - أن يروح مكانه بينما

يراقبه بقية الفصل ويذهب إلى لافتة «ياخذ» ليأخذ قصاصة من الورق غيره أن يذهب إلى الرقيب. أما لافتة يسير فليها سهم يشير إلى اتجاه عبارة «سر» ويجوز أن يصل إلى الرقيب فليعه أن يصيح بأعلى صوته: «جندى» (ويذكر اسمه) ينادى «وعندما يلاحظ الجندى أن الرقيب يفظ في النوم يصيح مرة أخرى بأعلى صوته. أكرر «جندى» (ويذكر اسمه) ينادى. في حالة عدم استجابة الرقيب للنداء يصيح الطالب بصوته العالي: العالي: «إني أغاثو». تلك هي الإشارة للمساعد لكي يظهر ويسمح للجندى بالإنصراف. يطلق الجندى اللافتة ويقرأ كلمة «ينطق» ثم كلمة «يتحدث» ثم يبدأ في الحديث عن حقيقة السماح له بالانصراف. بعد ذلك يسرع إلى نافذة مفتوحة. يطل منها ويرى أن المبنى يحترق. بعد أن يعطى التحذير بصرائه «الحريق» يصعد جرياً إلى الطابق العلوى ويستدعي سريته الحراسة. عند نزوله على السلم يلتفت ناحية المدخنة ويلاحظ قبة أحد الضباط معلقة على مشجب الملايس فيؤدي النجبة العسكرية لها. بعد ذلك يدخل رأسه في هباب المدخنة ليشتدرك عن طريقة أن «يكون» يقظاً للغاية أثناء الليل.

نفع جائزة لأحسن أداء مما يزيد من الحماس وروح الفكاهة وكلما اندمج الرجال أكثر في أداء أدوارهم أصبح التأثير المطلوب من التدريس أكثر عمقا.

دخل الضابط القائد إلى القاعة في زيارة استراخية روتينية. وظل معنا لمدة خمس دقائق يشاهد ويسمع ثم غادر بدون أن ينطق كلمة واحدة. نتيجة لتلك الزيارة حذر خطاباً أصبح جزءاً من ملفي الشخصي الدائم يقضى فيه على مقترني التعليمية العالية التي تتميز بالقدرة على استخدام الخيال. من بين مذكرتي في هذا الخطاب أنه خدم في الجيش لمدة تزيد على الثلاثين عاماً ولم يستطع مطلقاً أن يتذكر أوامره العامة. وبعد أن شاهد تدريباتنا التي تعتمد على تبادل الأدوار التمثيلية لمدة خمس دقائق، أصبح متأكداً أنه لن ينسى أبداً تلك الأوامر العسكرية. ترتب على هذا الخطاب أن كلفت بجهاد تعليمية جديدة. وانخرطت في سلك التدريس حتى تخرجني في كل مناسبة تتحدث فيها إلى جمهور يوجد احتمال أن تترك تأثيراً طويلاً لديهم يثرى مستقبلك هذا الاحتمال يساوى هذا القدر الضئيل من الجهد الإضافي والإفادة من الخيال.

أسلوب برنشتين:

ألقى ليونارد برنشتين محاضرة عن التفوق الموسيقى إلى مجموعة من الأطفال. ينادى كارنيجي اعتبرها البعض محاضرة كلاسيكية عن الخيال. حيث أخبر النشء الجالسين في مستوى الصالة أنهم سيشكلون عازي الآلات النحاسية في الأوركسترا. أما الجالسون في الشرفة الأولى فهم عبارة عن قسم آلات الإيقاع والجالسون في الشرفة الثانية فيقولون الآلات الوترية. تم شرح لكل مجموعة منهم كيف تصنع أصواتاً تشبه أصوات الآلات التي يتلونتها. واستمع إلى كل قسم وهو يتدرب على الأصوات الخاصة به منفصلاً عن بقية الأقسام. وبعد ذلك خلط الأصوات مع بعضها ليصبح لنا موسيقياً بهذا الأسلوب شعر هؤلاء الناشئة أنهم جزء من أوركسترا حقيقي لأنهم تعلموا كيف تعرف الموسيقى فيه.

الخيال والنشاطات المتعلقة بحركة المرور:

اعتبرت مشكلات تأمين حركة المرور في مدينة نيويورك اهتمامي الرئيسي وذلك لمدة ما يقرب من عام. ولكي أضفي الحيوية على أحاديثي استعنت بقليل من الخيال. فبدلاً من أن أذكر صراحة أن شخصاً واحداً يموت كل دقيقة نتيجة لحوادث السيارات، أخرجت عود نقاب من علبة كيريت - وبدون أن أنتطق كلمة واحدة - أتعطه ووسط دهشة المشاهدين بللت أصابعي باللعباب ونقلت عود النقاب إلى الأصابع المستكة وزركته يحترق حتى النهاية. ثم قلت ببطء وبطريقة مسرحية وأنا أرفع عيني من الوجه الأخير لعود النقاب لأواجه الجمهور: «بينما كان عود النقاب هذا يحترق كان هناك شخص يطلق مصرعه نتيجة حادث سيارة».

خلال محاضراتي عن الأمن المروري، كنت أذكر دائماً عبارة أن كثيراً من الناس يموتون في حوادث عندما يسافرون على سرعات عالية. لأن زمن رد الفعل لديهم يتعهم من التوقف قبل حدوث الصدام. وبسبب أن تعبير «زمن رد الفعل» ليس تعبيراً شائعاً، فحين يستغرق وقتاً لكي نتراجع. وحتى نستطيع أن نوضح غامضاً وبطريقة جذابة كيف نأثر «زمن رد الفعل» كنت أطلب من أحد أفراد الجمهور أن يساعدنا وأطلب منه أو منها أن يضع أو تضع أصبع الإبهام وأصبع السبابة متباعدين

لسافة بوحه. وأمسك بورقة نقدية من فئة الدولار وأتركها تتدلى من بين أصابعي ثم أعلق هذه الورقة النقدية بين أصبعي الشخص الإبهام والسابعة تقريباً في نقطة المنتصف فيها وأطلب من الشخص أن يمسك بالورقة النقدية فيجرب أن يراها تستند من بين أصابعي.

حتى أضفى جواً من الإثارة على العرض. قد أخير هذا المتطوع في بعض الأحيان أن باستطاعته الاحتفاظ بتلك الورقة النقدية من فئة الدولار إذا أمسك بواحدة منها بعد سقوط نصف دسته من تلك الأوراق النقدية على الأرض بدون أن يمسكها أحد. يصبح الدرس مفهوماً. إن زمن رد الفعل (وهو الزمن الذي اخبرته العيون خلال العقل أن الورقة النقدية تتحرك) وأخير العقل (الأصابع لتقف) قد تم تأكيده بطريقة بيانية هذا الأسلوب في الاستعانة بالخيال يضيء على الحديث طابعاً شيقاً إحصائياً. حاول في المستقبل أن تطلق العنان لخيالك.

معرفة الاستعانة بالحقائق والأمثلة والاقتباسات

عندما يشاهد واحد من هواة البيسبول المتفرجين إحدى المباريات، فإنه يسجل مجموع نقاط الركض والضربات والأخطاء بالمثل عندما أسمع إلى متحدث جيد فبأنى أسجل إحصاء له. على قصاصة من الورق أدون تقريراً عن الحقائق الاقتباسات والأمثلة.

عندما يقول المتحدث عبارة مثل: «لقي ٩٠٨ أشخاص مصرعهم العام الماضي نتيجة للحوادث» أضع علامة تحت «الحقائق» أضيفاً عليها بقيسى عن شخص ما أضع علامة تحت «الاقتباسات» وعندما يقول مثلاً: «عندما هبط رواد الفضاء على سطح القمر» أضع علامة تحت «الأمثلة».

منذ أن شرعت في عملية تسجيل النقاط من حوالى عشرين عاماً مضت لم أصادف قط حديثاً جيداً لا يحصل على علامة واحدة على الأقل كل دقيقتين من المتحدث بعبارة أخرى: المتحدث الجيد يستخدم حقيقة واحدة أو اقتباس واحد أو مثال واحد على الأقل كل دقيقتين في بعض الحالات سجلت بطاقة النقاط الخاصة بي علامة كل

دقيقة حدث هذا يوم ٢٢ سبتمبر ١٩٦٦ حيث ألقى بيل جراهام عظة في فيلادلفيا استغرقت عشرين دقيقة سجلت خلالها بطاقة النقاط معى عشرين علامة.

الأمثلة:

إذا استخدمت الأمثلة فإنك تضيء الحيوية على حديثك اعتماداً للطبيب «أرموند دويلد» بجامعة نيويورك أن يطلق على الأمثلة «زاد الحياة» وحث طلبته على استخدامها بوفرة كلما أمكن ذلك. توفر مدينة نيويورك فرصة عظيمة لظهور كبار المتحدثين بتكاليف قليلة خلال فترة عمل في مناهن كنت أحضر كل أسبوع تقريباً قداماً في كنيسة أو معبد يهودى مختلفين لم يكن بيني اختلاف الأديان مثلاً كنت أركز اهتمامي على المتحدثين على سبيل المثال: ذات صباح من يوم أحد استمعت في كنيسة «ويلبر سايد» إلى القس ما كركاكن حيث ادعى أن فكرة تلك العظة قد حطرت له منذ عام مضى. لم استخدم ستة أمثلة خلال عشر دقائق - جميعها كتبها خلال ذلك العام الذي خصصته لتجميع المواد - وكانت عظة ممتازة.

اقتباس

بما أننا نتناول موضوع الاقتباسات، أريدكم استمعوا لي أن تشرك معاً في تدوين أحد تلك الاقتباسات المفضلة لدى.

إذا حاولنا التأثير في الرغبات فسوف يندثر.

إذا حاولنا التأثير في المحاسن فسوف ينجوه الزمان.

إذا شهدنا الكتابي فسوف تنهار في التراب.

فكن إذا حاولنا التأثير في عقول الرجال الحالية

إذا صبغناها بالمبادئ السامية.

بالخوف العادل من الله وبالحب لنبي البشر.

فنحن نعفر على تلك اللوحات شيئاً لا ينجوه الزمان.

سوف يتألق حتى الأبدية.

دانييل وبستر

هذه رسالة موجزة لكثير من له سلطة الظهور أمام الجماهير ومن تتاح له الفرصة للتأثير في تفكير كل فرد من الأفراد الذين يكوّنون هذا الجمهور.

حقائق:

تحت عنوان «الحقائق» نستخدم - في أغلب الأحيان - الإحصائيات. لا يوجد شيء أكثر ملاءمة مثل المتحدث الذي يذكر رقمًا وراء رقم إلى ما لا نهاية. نحن نعرف أن الأحاديث الفنية (النقية) قد تحتوي على أرقام كثيرة جدًا لا يمكن تصويرها سرحيًا. على أية حال، إذا كان الأمر ممكنًا حاول أن نجعل من الأرقام شيئًا يسهل بالحياة. مثلاً، بدلاً من أن تقول إن ٩,٤٥٢,٦٢٣ شخصاً جرحوا في حوادث السيارات العام الماضي، يمكن أن تقول: «إذا وضعوا كل أجساد الأشخاص الذين جرحوا العام الماضي في خط مستقيم، فيأتيهم يصلون من نيويورك إلى شيكاغو وبالعكس». حاول أن تجعل المشاهد يرون «هذا الخط المزودج من الأجساد» بدلاً من أن تقول إن تكاليف الجريمة المنظمة تبلغ مليون دولار في العام بالولايات المتحدة يمكن أن تستخدم عبارة بسيطة بأن تقول: إذا كدسنا أوراقاً نقدية من ١٠ الألف دولار ورقة فوق أخرى حتى تبلغ ارتفاع التصلب التذكاري لنيواشنطن، ثم ارتفعت بعد ذلك بالحكومة لمسافة مائتي قدم إلى أعلى، يمكننا أن نصل إلى الإجمالي العام لتكاليف الجريمة المنظمة في عام واحد. يخضع من أعضاء الجريمة المنظمة هذا من الأمور المؤثرة بشكل واضح أن تقول: إذا بدأ أحد الأشخاص بتلقي ألف دولار في اليوم منذ صلب المسح واستمر في صرف هذا المبلغ يومياً حتى الوقت الحاضر قلن يصل إلى قيمة المبلغ الذي تحققه الجريمة المنظمة - في عام واحد فقط هذه الطريقة في إبراز الإحصائيات تكون صورية مؤثرة للغاية.

مصدر للحقائق والاقتباسات والأمثلة:

تأليف الكتاب لثلاثة باحثين والاقتباسات والأمثلة الخاصة. يحتوي الكتاب (استدق الكثر للخطايا) تأليف بروشوف على حقائق - اقتباسات - تعريفات -

فكاهات - جمل نابضة بالحياة - تشبيهات - ونكات، مما يؤكد قولنا أن الأحاديث العظيمة يجب ألا تخلو من تلك العناصر.

أجمع الحقائق والاقتباسات والأمثلة:

يعتبر استعمالك للحقائق والاقتباسات والأمثلة متعة لك طالما أن متحدثك يستمدون بالاستماع إليها. على أية حال، قبل أن تستطيع استخدام «مولدات النسخ» تلك، ينبغي عليك أن تجمعها. افتح أوراقك المطوية المناسبة الموجودة في ملفك (الملف الذي نحدثنا عنه عندما نرحبنا «المعرفة») ثم املاها بالحقائق والاقتباسات والأمثلة.

معرفة متخصص الحديث:

عندما تلقى حديثاً لا تتقيد بنص مكتوب يرغمك على قراءة كل كلمة في نفس الوقت. لا تظهر بدون مذكرات كيلا تضطر إلى الارتجال وأنت تتحدث بدون إرشاد عليك أن تستعين بمتخصص يرشدك بكلماته الهادية.

وضع هولرس هذا المبدأ في بذرة الاهتمام عندما قال لا تفكر في الكلمات بل فكر في الحقائق والأفكار وسوف تتدفق عليك الكلمات بدون أن تسعى إليها بعبارة أخرى عندما تقوم بإجراء بحثك فأنت تجمع ثروة هائلة من المواد، وأنت تعد البحث تقوم بقراءته واستعراضه ثم تختار الفقرات التي ستستخدمها وتطعمها بمبدئ اختيار كلمات هادئة معنية لسماع كل حقيقة أو فكرة. عندما تصل إلى كل حقيقة أو فكرة في ملخصك فإنها تستدعي كل المعرفة المتصلة بها. عليه تقوم أنت ببساطة بتحويل المعرفة إلى كلمات تتحدث بها بطريقة مخصصة وحاسية.

تدوين ملحوظات الحديث:

ينبغي الأشخاص إلى استعمال طرق مختلفة لتدوين ملحوظاتهم. البعض يدونها في مفكرة أو لاسمها سانية - وهي طريقة ممتازة لأنها تسمح بالإضافات أو الحذف أو الإبدال. هذا الأسلوب يحافظ على الملخص ويؤدي إلى الاستعانة بطباعة النشرة على الآلة الكاتبة لتكبير حجم الحقائق والأفكار في تلك المسألة.

هناك طريقة منتشرة الاستعمال لتدوين الملاحظات وهي الاستفادة بطاقات الفهرس (٥×٣ أو ٦×٤). الميزة الرئيسية لتلك البطاقات هي حجمها الصغير فيمكن أن يحملها المتحدث و جيبه، وعلى النسخة يمكن وضعها على المائدة أو حمله في راحة اليد ويمكن أيضاً إعادة ترتيبها بسهولة. يمكن تغيير نظام البطاقات إذا كان ذلك مطلوباً، ويمكن أيضاً إراحة البعض منها لعمل على تقصير مدة الحديث. قد استخدمت تلك الطريقة، ووجدتها طريقة عملية متعددة الاستعمالات ومؤثرة.

ملحوظات عقلية:

حيثما يكون الأمر ممكناً عليك باستخدام الملحوظات العقلية. مثلاً، إذا كنت ألقى محاضرة عما ينبغي أن يعرفه المجدد بالجيش، فعلى أن أضم إلى ملحوظاتي الأوامر العامة فتظهر في ملخصي للملحوظة التالية: الأوامر العامة - نادي المجتدين سوف يؤدي هذه الكلمات الأربع إلى أن أتذكر قريب الأداء التمثيل الذي وصفته بالتفصيل عندما تحدثنا عن الخيال. وبطريقة آلية سوف نقفز إلى ذهني الملحوظات العقلية الخاصة بـ «لكي تأخذ لكي تدير، لكي تثبت وجودك، الخ.» وتساعدني أن أجد ليضع دقائق بدون اللجوء إلى مذكرة مكتوبة. تثبت تلك الملحوظات العقلية المتكاملة بالأوامر العامة الأحد عشر بعوامل الجنود المنتشرة حول نادي المجتدين هذا اليوم من لافتة «نأخذ» حتى «ووضع رأسه داخل المدخنة».

يمكنك أيضاً أن تربط بين ملحوظاتك العقلية، إما عن طريق سلسلة من الحوادث المرتبة زمنياً أو أي طريقة أخرى لتداعي العاني.

يمكن ربط الملحوظات العقلية إلى كلمة مركبة من أوائل حروف كلمات أخرى عندما شرحنا «الإعداد» أشرنا إلى أهمية تقييدك لوضع الحديث. وقبلنا في هذا المجال إنه مجرد بك أن تضع في اعتبارك كلمات «عندما - أين - من - ما - كيف - ولماذا».

دعنا نفترض أننا نريد أن نستعمل كلمة أوأالية لكي تذكر تلك الكلمات الست بعد أن تفحص كلاهما. نجد أن خبأً منها يبدأ بالحرف «w» في اللغة الإنجليزية. وعليه لا يمكننا أن نكون كلمة أوأالية واضحة يسهل تذكرها من الحروف الأولى. على

في حال، إذا نظرنا إلى الحروف الأخيرة، نجد أنها كلها مختلفة وتكتب هكذا بالإنجليزية NEOTWY لو كنت ألقى محاضرة عن الإعداد، فمن ضمن الأفكار التي أضمها ملخصي قد تكون: ضع في اعتبارك NEOTWY. سوف يستدعي كلمة NEOTWY إلى ذهني كلمات عندما - أين - من - ما - كيف - ولماذا. وبذلك أستطيع التحدث لمدة دقائق بدون الاستعانة بمذكرات مكتوبة.

كلمة تحذير:

بالرغم من أن الملحوظات العقلية تزودك بالثقة وتعمل على التأثير في الجمهور (المشاهدين) فعليك أن تمي أن أية مناقشة للحديث أو تفتت للدين قد يقطع سلسلة أفكارك، وربما لا تستطيع العودة إلى مسارك ثانية. لذلك إذا خططت لاستخدام الملحوظات العقلية، فحجب أن تكتب مادتها في مذكراتك المكتوبة لتلجأ إليها في حالات الطوارئ.

طرق التلقين الفورية:

مع ظهور التلفزيون تطورت طرق التلقين الفورية تطوراً كبيراً. لقد حلت الروائع الإلكترونية التي تغذي الحديث التي تحمل «البطاقات الغيب» القديمة. حيث أدت إلى زيادة تلك الطرق الفورية أو أن تخلف هي الملحوظات على المنقذ. وبذلك حيرت المتحدث من الحاجة إلى النظر إلى ملحوظاته كما أضافت إلى طبيعة أوامره.

نسخ الحديث:

لاحظ أحد الطلبة ذهني الفكر، والذي يدور الحديث المؤثر، أنه قد توجد أربع نسخ للحديث الواحد الحديث الذي تعدد - الحديث الذي تلقى - وأنت و طرفك إلى سرك - الحديث الذي كنت تنمي أن تلقى - وفي اليوم الثاني انقريز عن حديثك عمله اليك الضعيفة. إذا كان ملخص حديثك ضعيفاً، سوف يختلف تلك النسخ الأربع اختلافاً كبيراً. أما إذا كان ملخصك جيداً فإن النسخة المعدة ستشبه تماماً النسخ التالية.

معونة الاستهلال الجيد:

في عام ١٩٦٦ عيّنت للإشراف على برنامج تعليمي خاص بالأمن بفرض تحسين عادات عبور الشوارع لللايين المارة بمدينة نيويورك عند نهاية الحملة. أظهر استعراض النتائج أن أهم إنجاز ذي مغزى كان الاستقبال المؤيد لنشاطاتنا من قبل جمهور المشاة والصحف. ترجع تلك الاستجابة الإيجابية من قبل الجمهور والصحف إلى كلمتين هما: اعترفي - من فضلك دعني أوضح لك.

قبل بداية البرنامج تقابلت مع ضابط البوليس الحسين وخمسة رقباء وملازم أول وأحد المكلفين بتنفيذ فواجب المرور في منطقة وسط المدينة يفتان. كان حاضراً أيضاً اثنان من الممثلين القاصيين في سيفوسون يشتمل الأدوار التمثيلية في مسرحهم قصيرين كتبنا لثبينا الضوابط ولخطأ في طريقة إصدار الأمر. اقترح الضابط «سأعزو» من عابر الطريق المخالف وقال له: «بم العجلة؟» لتبت مناقشة حات بينهما نتيجة لذلك وجدت تشاك جيساى. ترتب عليها اعتقال بلا مرور كنتيجة محزنة. بعد ذلك العرض الحزن للعلاقات بين رجال الشرطة والجمهور قلعت المسرحية القصيرة الثانية. اعتلى الضابط «ألفريد» خشبة المسرح وأقرب من نفس عابر السبيل المخالف حيث قال له: «اعترفي» بعد أن رد عليه المواطن «نعم». سيدي الضابط، سأله ألفريد عن بطاقة تحفيق الشخصية. ثم بين له مخالفته. ثم أصدر الأمر إلى المواطن المكبر ولكنه متعاون.

قدمت نصيحتي للضباط بأن لديهم اختياراً. يمكنهم أن يلجأوا إلى تصرف سلبي ويعانون المناصب التي ترتب عليه أو يكون تصرفهم إيجابياً ومن ثم يتمتعون بإحسان صلات طيبة مع مواطنيهم من أبناء نيويورك. واختتمت حديثي قائلاً: اني أطلب منكم شيئاً واحداً قل كلمة استهلال طيبة بمجرد أن تقترب من أي شخص قبل «اعترفي» بعد ذلك تصبح معتمداً على تحركات النائية.

استمرت الحملة لمدة عشرة أيام قدم خلالها أكثر من خمسة آلاف أمر. «المصور الفوتوغرافي المحقق» في صحيفة «نيويورك ديل نيوز» سنة أشخاص فرغوا لنوم من تلقى استدعاء لهم اطاعتهم لافئات السير وعدم السير عن شعورهم

بالسبة للبرنامج فقال أحدهم أن على الشرطة أن تهتم بشيء آخر هام مثل القبض على اللصوص أما الحملة الآخرون فقد شعروا أن الشرطة تقوم بعمل طيب.. وتقبل كل واحد منهم سواه هي أو هو حقيقة أنه يستحق أن يتلقى استدعاء.

كل يوم من أيام الحملة كنت أذهب إلى ضابط الشرطة الذين يصرون الأوامر فأجسوا كلهم على اقتراح عبارة «اعترفي» كعبارة استهلال.. وهكذا لا يوجد أدنى شك في أن هذا الأسلوب جعل البرنامج ناجحاً.

أهمية الحملة الأولى:

أظهر البحث أنه عندما يستمع الأشخاص إلى حديث أو يقرأون مقالاً.. فإنهم يولون اعتماداً كبيراً إلى الجمل الافتتاحية والجمل الختامية.. هذا السبب يعني عليك أن تبدل مجهوداً مضاعفاً لتجعل جملتك الافتتاحية جملة جيدة..

إنها حقيقة لا تقبل النقاش أن كتاب «المختار» قد لاقي نجاحاً متسلط النظر خلال فترة طويلة.. ويرجع هذا النجاح معظمه إلى الأسلوب الماهر الذي تبنى به كل مقالة في المرة القادمة التي تحصل فيها على نسخة من هذا الكتاب عليك أن تنصيحها وقرأ فقط الحملة الأولى في كل مقالة. سوف تتأثر «الأسلوب الذي تبنى به تلك الجمل الافتتاحية الشغف لديك».

بعض الجمل الافتتاحية الجيدة:

الوزير د. أوزج، يراون أثار التنف بتلك الحملة الافتتاحية: «متد مائة عام مضت كالיום واجهت جمهوراً لأول مرة وفلت هم - كما أقول الآن - لعلكم مندعنون لكن تروا شحناً في مثل مني يتحدث إلى جمهور.. هذه الحملة الافتتاحية المنارة قالها د. يراون بمناسبة عيد ميلاده رقم ١٠٦.

خاض وليم جينجز برايان معركة الترشيح لانتخابات الرئاسة ثلاث مرات في قائمة مرشحي الحزب الديمقراطي. وأثناء جولة انتخابية «داخل نطاق المزرعة النقي بمشاهديه عند تقاطع طرق وكان الشيء الوحيد الموجود هناك هو «رشاة السادة» فاعتلى رشاة السادة وبدأ يقول: لقد تحدثت في كثير من القاعات

والحبات والاستادات. لكن هذه هي المرة الأولى التي أعاطب فيها جمهوراً وأنت
أعطي منصة للحزب الجمهوري.

وأنا أحاضر عن قيمة الحملة الانتخابية الجديدة كنت أرى قطعة من الورق المقوى
وأقطعها لتأخذ شكل بيضة كبيرة متفوش عليها بالأحرف كلمة «بيضة» مائتة
وبينما أقوم بعرضها على الفصل أقول: في بداية أي حديث لا نضع بيضة. «حينئذ
أقلب قطعة الورق المقوى حتى يرى الفصل الوجه الآخر لها وهو مكتوب عليه كلمة
«يوم» عندئذ أقول: بدلاً من البيضة أسقط قبيلة «بقولي هذا أسقط قطعة الورق
المقوى ويجرد أن تلمس الأرض أطلق سدسي صوت كنت أخفيه حتى هذه اللحظة
هذه إثارة حقيقية للشغف وطريقة مثيرة للاستحواد على الانتباه.

قد تعجب للطريقة الخطأ التي كتبت بها كلمة «قبيلة» حيث كتبها «يوم» وقد
تعجب أيضاً مما إذا كانت كلمة «يوم» تحمل أي معنى خاص... تدل الكلمة الأوتار
«يوم» عن «الخفية» الهدف والمجاز. في أي وقت تفتح فيه أو تقدم موضوعاً ينبغي
عليك أن تربطه بالخلفية الثقافية للمستمع. إلى ما يعرفه بالفعل لكي نتغل من
المعروف إلى المجهول... بعد أن تؤسس أرضية مشتركة تذكر الهدف وتوضح بتعابير
لا ليس فيها الهدف الذي يهدف الحديث إلى تحقيقه. ثم تتخذ الخطوات اللازمة
للإجابة عن سؤال المستمع. «لماذا ينبغي عليّ أن أستمع؟»

عليك أن تفتح المستمع أنه سيستفيد من رسالتك. فإذا استطعت أن توضح له أنه
سيتعلم كيف ينجب المناصب وكيف يربح مزيداً من المال... ويعيش حياة أطول ويمتلك
السعادة ويتمتع بصحة جيدة ويستمد كل أنواع الفوائد الأخرى فيصبح لديه
الدافع لكي يسمع.

في المستقبل إذا عملت على تغيير قبيلة في بداية كل حديث من أحاديثك فستجني
فوائد جمة تتمثل في الانتباه الكبير من قبل المشاهدين والاستجابة المتزايدة إلى أي
طلب بشأن مزيد من الحركة.

«معوثة» المساعدات البصرية:

أثبت البحث أن الأشخاص يتذكرون حوالي 15% من الأشياء التي يسمعونها

وحوالي 50% مما يشاهدون... ولقد قام «اينماوس» ببحث موضوع التذكر هذا بحثاً
مستقبلاً وقرر بناء على هذا أن هناك رسماً بيانياً أكيداً للشيء... فنحن نسمى معظم
الأشياء في الأربع والعشرين ساعة الأولى ثم أقل كل يوم حتى نصل إلى مرحلة
الاحتفاظ بالانطباع الدائم.

أن الاعتقاد بأن الاتجاه إلى العيون قد يصاعف من كمية المعلومات المحتزنة
سيمثل على تشجيعنا على استخدام المساعدات البصرية حينما كان ذلك ممكناً. بالطبع
عليك أن تلجأ إلى كل من العين والأذن لكن تزيد من كمية الأشياء التي تتعلمها -
وفي الحقيقة كلما ازداد التجاذب إلى أكثر من حاسة كان هذا أفضل... إذا عملت على
أن تتأثر العيون والأذن والأنف وحاسة الذوق وحاسة اللمس في وقت واحد فسوف
تصل على أعلى درجة ممكنة من التذكر.

لا أنسى مطلقاً أي وجه

كم مرة سمع تلك العبارة: لا أستطيع أن أتذكر الأسماء لكنني لا أنسى أي وجه
تدل تلك العبارة على أن الأثر العقل الذي يأتي عن طريق العين أعمق من الأثر
الذي يأتي عن طريق الأذن... والحقيقة أن العصب البصري أقوى عدة مرات من
العصب السمع مما يعطينا سبباً قوياً للاتجاه إلى حاسة البصر.

عين الثور التعليمية:

إذا سمعت أنه يوجد «عين ثور» للتعليم... تحتوي على الكلمات «ينبغي» «يجب»
و«يلزم» وأنها قد تساعد على إرساء عملية التأكيد التي يقوم بها المعلم فيها هي المدة
التي تظل فيها تذكر هذه الجملة إذا لم يتم إعادتها مرة أخرى... من جهة أخرى إذا
رأيت رسماً بيانياً لطرف عيارة عن عين ثور مكتوب عليها «ينبغي» عليها دائرة
مكتوب عليها «يجب». والدائرة الثالثة عليها علامة «يلزم» فستحصل في الحال على
إدراك حسي أفضل... ثم إذا أشار المتحدث إلى الهدف وقال «قل للطلاب ما الذي ينبغي
عليه أن يعرفه: اتجه إلى عين الثور هذه وزودها مرة بعد أخرى بالمعلومات الأساسية
الإضافة إلى ذلك... يجب عليك أن تضيف - عندما يكون الأمر مناسباً تلك المادة التي
يجب عليه أن يعرفها. إذا كان لديك الوقت الكافي قد تقرر إضافة بعض الفقرات

التي يلزم معرفتها. وفي المقدمة يجب عليك أن تزن بدقة كل المادة المتاحة وتقرر ما إذا كانت تقع في جزء «ينبغي» أو جزء «يجب» أو جزء «يلزم». بعد أن تفرغ من هذا التقسيم يمكننا أن نعطي كل فقرة التأكيد الذي نستهجن. تؤدي تلك العملية المشتركة من «القول والتوضيح» إلى إيجاد أثر دائم عميق.



عين الثور التعليمية

من المحتمل أنك تعرف هذا الاقتباس المعروف به على نطاق واسع: «أن الصورة تساوي ألف كلمة». لقد قال شكسبير الشيء نفسه في «كوريولانوس»: «أن عين الجاهل أكثر ثقافة وبعثاً من أذنيه يوضح كل اقتباس من هذين الاقتباسين للمحاضر الحكيم أن يركز جهده في الإيضاح على استخدام الشكل المرئي لكي يحصل على أكبر استجابة ممكنة من جانب الجمهور».

الجا إلى أكبر قدر ممكن من الحواس:

لقد نجحت أبحاثنا الرئيسية في أن تبقى على مدى القرون المتعاقبة. فهل فكرت من قبل لماذا يعتبر الحضور في مناسبة لإقامة الشعائر الدينية تجربة تترك فينا قدر كبيراً من التأثير؟ إن هذا الأثر الذي نتركه فينا يرجع بشكل كبير إلى أن الشعائر الدينية تقاطب كل حاسة من حواسنا. مجرد أن تدخل إلى مكان الاحتفال ينص

عيننا السقف المصب الوافد ذات الزجاج الملون والمذبح. ونقير أوتارنا رائحة البخور. نسمع آذاننا الأرغن الرنان والكلمات التي تلقى من فوق منبر الوعظ. قد تثار فينا حاسة اللمس عندما تلمس حبات المسبحة أو شال أحد المصلين، وتستجيب حاسة السمع لدينا للخير المقدس. فليس مجرد معضدة في جيب كهذا أن العظة التي تلقى تحقق تأثيراً ملحوظاً على المجتمعين عليك إذن أن تستفيد من هذا مثال الدين. عندما تواجه جمهوراً، اعمل على مخاطبة أكبر قدر تستطيعه من الحواس.

الاستفادة من المعارض:

يخلق استخدام المساعدات البصرية إلى جانب المعارض رد فعل من جانب الجمهور.

من هنا يستفيد المتحدث من تلك التغذية الراجعة. في أثناء إلقاء محاضرة عن المخدرات على مجموعة من طالبات الجامعة، سمح المحاضر بدول ستة أقراس من المخدرات بين الطالبات لكي يتعرفوا على شكلها. عندما أحصى المحاضر الأقراس بعد ذلك ليتأكد من عودتها جميعاً وجد عنده سبعة أقراس بدلاً من ستة. لقد أظهر له رد الفعل هذا، أن الطالبات يعرفن معلومات وقيرة عن المخدرات أكثر مما كان يتصور.

المساعدات البصرية في خدمة الضرورات:

عندما كنت ألقى محاضرات عن الحديث المؤثر، كنت أحتفظ بالإضافة إلى أنواع عديدة أخرى من المساعدات البصرية، بلافتة عليها كلمة «المعرفة» وأخرى مكتوب عليها «الإخلاص» ثم الثانية «الحساس» ولافتة أخيرة عليها كلمة «الممارسة» وعلى ظهر كل لافتة مادة لاصقة. قبل بداية كل محاضرة أطلب من الفصل أن يصبح يسطر ناطقاً بحدود الضرورات الأربع. عندما ينطق الفصل اسم كل ضرورة أقوم بلمس لوحة الصلحبة على الحائط في مقدمة القاعة ونظل تلك الطاقات معلقة على الحائط طوال كل محاضرة. حينئذ كان ذلك ممكناً أشير إليهم في نهاية الحلقة الدراسية - وعن طريق العرض المستمر والتكرار تصبح الضرورات جزءاً لا يتجزأ من معالجة الطالب للحديث المؤثر.

معوثة ذكر الأسماء

بالنسبة للفرد العادي، يعتبر ذكر اسمه بطريقة إيجابية من أحسن الأصوات في اللغة الإنجليزية. في يناير عام ١٩٦٦ طرأت إلى أذهاني فكرة أحاضر فصلاً دراسياً متوسطاً لدراسة الطرق الإدارية في الحديث المؤثر. قدم لنا طفس النشء فكرة الوصول بالتفصيل تحت أقدامنا وكل الجليد - يحجم ستة أقدام - المدلاة - من قوائم محطة الوصول ودرجة حرارة تحت الصفر.

يجرد نزولي من الطائرة، شعرت فجأة بدهاء يتناهي. لقد قالت لي إحدى المضيفات وهي تبسم: «إلى اللقاء يا سكر ما كولان». لقد ذكرت اسمي فأحببتها لذلك. كان يوجد معنا في رحلة شركة الطيران الأمر بكية تلك أننا عشر شخصاً، وبينما نحن أثناء الرحلة حفظت تلك المضيئة الشابة اسم كل شخص منا واكتسبت لنفسها اثني عشر صديقاً في صحبتها عندما قلنا إلى اللقاء...

تأكد من أنك حفظت الاسم بطريقة صحيحة:

عمل الرغم من أنك يجب أن تذكر الأسماء حينما كان ذلك مناسباً في أعادتك إلا أنه عليك أن تتأكد أنك تنطق تلك لأسماء بطريقة صحيحة. إذا كنت مكلفاً بمسئولية تقديم شخص ما، فاطبع اسم ذلك الشخص بحروف ضخمة حتى لا تقع في خطأ محرج. عندما قام روبرت بروسكو محافظ مدينة دبلن بزيادة مدينة نيويورك أقيمت مأدبة تكريم على شرفه، وتولى أحد أصحاب المقام الرفيع بالمدينة تقديم الضيف المختفى به بعد أقوال الإطاراء العديدة أعطن على مهل وبطريقة مسرحية: «سيداتي وسادتي، أقدم لكم محافظ دبلن الميجل «روبرت واجستر». لقد فام هذا المسئول الكبير بالمدينة بتقديم واجستر محافظ نيويورك مرات عديدة لدرجة أن ذهته بطريقة آلية فام الاسم المعتاد (لكنه في هذه الحالة غير صحيح).

إنه لأمر طبيعي أن تعني بصورتك:

لكي نبرهن على أنك - مثل كل شخص آخر - تهتم باسمك ومظهرك من فضلك أجب عن هذه الأسئلة. عندما يصل دليل التليفون إلى منزلك هل تفتح له لتري

هل كتب اسمك وعنوانك ورقه تليفونك بطريقة صحيحة؟ عندما ننظر إلى صورة جماعية نظهر فيها، هل تنظر لتري نوعية الصورة التي التفتت لك وذلك قبل أن تركز نظرك على أي فرد آخر من الموجودين بها؟ إن الإجابة عن هذين السؤالين عادة «نعم» فإذا أصبحت راضياً عن طريقة تريب دليل التليفون أو الصورة التي التفتت لك حينئذ ومن جهة نظرك - فإن دليل التليفون كله والصورة الجماعية كلها، يعتبران في حالة جيدة لأن صورتك في كل منها ظهرت - بأملوب محبب إلى نفسك.

ذكر الأسماء يؤدي إلى الحصول على علاوة:

إنه لأمر مدهش ذلك الذي يحدث عندما نستخدم أسماء بعض الحاضرين من جمهورك بطريقة فيها نحية لهم. سوف يحبك الشخص الذي تذكر اسمه تصرفك هذا. وبالتالي سيحبك كل المتابعين إذا كان هذا الشخص فرداً في محرونتهم. خلال الأعوام الطويلة ذكرت أسماء لا حصر لها بهذا الأسلوب. بلا استثناء تقريباً صعد هؤلاء الأفراد إلى المنصة بعد انتهاء حديثي وهم يهتفون أيديهم قائلين عبارات منها: «محاضرة عظيمة» (كانت محاضرة عظيمة أساساً لأنني أضفت أسماءهم إليها).

تحذير وحيد:

لا تعرف الأفراد بأسمائهم وتفتح عليهم شرفاً فيما يتعلق بعمل معين، مالم تكن متأكداً تماماً أنه توجد بصورتك أسماء جميع الأفراد الذين لهم علاقة بالمشروع. فمن الأفضل ألا تذكر أية أسماء بدلاً من أن تغفل عن غير قصد سماً أو اثنين وبذلك تثير الاستياء.

تعلم أن تتذكر الأسماء:

قبل أن تكون الاسماء في ملحوظاتك لاستخدامها في أثناء حديثك، عليك أن تتذكرها. سوف تذكر الاسماء جيداً إذا استعنت بثلاث كلمات تبدأ بالحروف الآتية: A. R. I. تمثل تلك الحروف كلمات «الانطباع» التكرار» وتداعى المعاني» عندما نسمع اسماً في مرحلة «الانطباع» يجب أن نتأكد أنك نستطيع حفظه وهجاءه بطريقة

سليمة. إذا كان لديك أي شك اطلب معونة الشخص المعني. كل فرد منا يسر أن يعرف أنك تول اهتماماً لاسمه أو اسمها. بعد أن تحصل على تعريف صحيح للاسم ابدأ في تكراره في مناقشتك مع الشخص. صدر ملاحظتك بتكرار اسمه أو اسمها. أخيراً استخدم قليلاً من الخيال واحصل على تداعي الخافق.

في عام ١٩٦٤ صادفني ضابط شرطة يدعى «فونتين» في مدينة بنسبرج بولاية فرجينيا لم يكن معي فلم في تناول يدي، وحيث إنني لم أكن أود تبيان اسمه صنعت تداعي للمعاني. تخيلت نافورة في وسط مدينة بنسبرج وفي أعلى عمود الماء يقف الضابط «فونتين» يزي الشرطة الكامل. تأخذ تلك الصورة وضع دقائق فقط لكي استرجعها ولكنني لن أنسى مطلقاً هذا الاسم ما حيت.

تذكر الأسماء يجلب مكافأة:

يمكن أن يكون لتذكر الأسماء أثر مفيد على حياتك العملية فقد كان قبصر يعرف خلال الحروب العالمية أسماء عدد ضخم من جنوده مما جعله محورياً وأسهل في نجاحه. أما جيمس فيرل الذي تميز بعبادة سياسية بارزة وطويلة، فقد كان مشهوراً بقدرته الملحوظة على تذكر الأسماء. لقد ذكر جزئياً في تعبه بصحيفة نيويورك تايمز لقد استطاع سر فارلي ذاكرة مختصرة حقيقية للوجود والأسماء تذكرها كلياً كان له تأثير واضح على الشخص الذي يتذكره، لقد صنعت تلك الممارسة المعيقة في التفكير أصدقاء لا حصر لهم لجيم فارلي.

معونة البساطة والوضوح

في إحدى المراحل خلال أحاديثي عن الحديث المؤثر، رسمت على السبورة الخط المرسوم على اليسار وسألت الطلبة أن يشرحوا أفكارهم حول ما تخله تلك الخطوط. بعد أن تلقيت منهم كل أنواع التفسير القريبة قلت للفصل بظرف: إنني ذهبت من أن أحداً منهم لم يقدم الإجابة الصحيحة ثم أعلنت لهم أنه بالنسبة لي فمن الواضح تماماً أن هذا الخط تخيل ظاهر جداً لأحد الجنود وهو يحمل بندقيته على كتفه مثبت بها

سولكي وصاحب معه كلبه. وهما يخرجان ترواً من الباب، لذلك فكل ما نراه منها هو السولكي وذيل الكلب. (لقد كان الأمر واضحاً جداً بالنسبة لي، حيث إنني الذي رسمت الصورة، ولكنني تسببت في حيرة الفصل، وقشلت في نقل رسالتي إليهم).

علم دلالات الألفاظ وتطورها:

«إنها ثابتة» هاتان الكلمتان عندما تذكران لأني يحار لانيها معنيان أن السفينة مينة بأحكام، أما إذا قيلت لأي شخص يقف على خط السباق فانيها معنيان أن هناك حصاناً لديه فرصة الفوز. بالنسبة لبائع الآفستة والمطبوعات الجذرة فلتلك الكلمات تعني أن الألوان لن تلقى إقبالاً. بالنسبة لآخرين قد تصف نوعاً معيناً من النساء.

تؤكد تلك الإيضاحات. الأثار المترتبة على علم دلالات الألفاظ وتطورها أو علم الكلمات، إنها توضح أن الأفراد يختلفون في رد فعلهم بعد تلقيهم لنفس المنبر. يعتبر علم الكلمات هذا ذا أهمية لا يمكن تقديرها بالنسبة لعلمي الإدارة والإشراف. إذا لم تكن معاني الأفكار والمعلومات البليغة واضحة وضوحاً تاماً فسوف يحدث سوء فهم وليس خطيران بخلاف تبديد الوقت والمال واخهد البشري. ولقد اعتبر علم الكلمات من الأهمية بكان، لمرجه أن أفردت له بعض الكليات متاهج دراسة تناوله بذاته. عندما تحدث عليك أن تعي الأخطار التي ترتب على سوء الفهم أو التفسير، وعليك أن تتخذ الاحتياطات اللازمة لتضمن الفهم الجيد من قبل مستمعك.

يوجد أسلوب جيد لتحسين الفهم وهو استخدام الجمل القصيرة. يحرم بعض المتحدثين باستخدام الجمل الطويلة الممتدة، وبذلك يسيئون الحيرة لمستمعهم. واحد من الأحاديث الهامة المؤثرة التي استمعت إليها قوال حياتي، كان يتكون من ست جمل قصيرة للغاية. كانت هناك مكالة تليفونية من الاتحاد البحري القومي تقول: إنه علم بوجود قنبلة داخل المبنى. استجاب البوليس وطلب من جوزيف كوران ونيس الاتحاد البحري القومي أن يحل المبنى لكنه رفض. وعليه، ذهب ضابط البوليس المسؤول إلى مكتب كوران وألقى هذا الحديث المؤثر: فيل أن تحصل تليفونياً بالبوليس كنت أنت المسؤول لكن بعد أن اتصلت بنا أصبحنا نحن المسؤولين. طليتنا ملك أن نحل المبنى ولكنك رفضته. والآن نأمرك عليك بإخلاء المبنى.

المثال الكلاسيكي الذي يدل على البساطة والوضوح في الحديث هو «خطاب

جستبرج» حيث لم يترك اختيار لئكون لكلماته أقوى منك بالنسبة للمعالي التي يقصدها، مما أتت أن استخدام الكلمات الطويلة ليس ضرورياً لكي تصبح مؤثراً. احتفظ بحديثك بسيطاً واضحاً ومختصراً، وسوف يزداد تأثيرك في الآخرين.

معونة أن تشير إلى مكان الحديث

«فلنكن متواضعين - لا يوجد مكان يشبه المنزل إنها لحقيقة أن الشخص العادي ينظر ببعض الدفء إلى المكان الذي يقيم أو يعمل فيه. لهذا السبب، عليك أن تحاول قول شيء سار عن مكان الحديث. سوف تضيف جاذبية للمحادثاتك إذا دخلت فيها تعليقاً ودياً بشأن القاعة - المبنى - المدينة - الولاية أو أي مكان آخر تلقى فيه حديثك. على سبيل المثال عندما أحاضر في أحد المعامل العلمية في جامعة سانت لورنس أقول: عندما كان كيرك دوجلاس طائفاً في تلك الجامعة، كان يحضر دروسه في تلك القاعة. هذا يعنى أن أحدكم يجلس الآن في المقعد الذي شغله كيرك دوجلاس من قبل». وجاءت تصبح المقاعد الخشبية العسيلة خاصة تلك التي تحتها السماعات - أكثر راحة قليلاً.

في مناسبات عدة، تحدثت في الأحياء المجاورة للمألوقة لى. وبسبب تلك الألفة استطعت في معظم الأحيان أن أتذكر حقيقة مؤكدة، وأن أقول شيئاً مثل: منذ عدة سنوات مضت حقق أحد الأشخاص من سكان ذلك المبنى شيئاً قد يجعلكم جميعاً تنعمون بالفخر.

بعد أن أحطم الثلج بهذه الطريقة، أستفرد في شرح تفاصيل هذا الشيء الجدير بالثناء.

في بلايسبرج بنويورك استخدمت تلك المقدمة «لو رجعت إلى الوراء إلى عام ١٩٣٩، فإني جئت إلى بلايسبرج كجندى شاب من جنود المشاة في فترة الإعداد للحرب العالمية الثانية، أما اليوم وبعد مرور واحد وثلاثين عاماً أعود مرة أخرى لكي أتحدث عن حرب أخرى هي الحرب ضد الجريمة.

لتصمت إذا لم تستطع أن تقول شيئاً جيداً:

أخيراً، إذا شرحت إلى الموقع الذي تتحدث فيه، فلا تستخدم ملاحظة تنتقص من قدره، مثلاً يستهجنها السكان ورجال الأعمال، وبذلك تفقد العزبة الطيبة للجمهور. إن القاعدة التي يجب عليك أن تطبقها هي: «إذا لم تستطع أن تقول شيئاً طيباً عن الموقع أو المكان، فلا تقل شيئاً مطلقاً».

«معونة» أن تعرف جمهورك

توجد بعض الفروض العامة تنطبق على كل المتأهدين أو المستمعين. كما توجد بعض الحقائق المعينة تنطبق فقط على بعض التوعيات من المتأهدين أو المستمعين عليك دائماً أن تكون على معرفة بالخلفية الثقافية لمستمعك، لكي تستطيع أن تجعل حديثك حديثاً شخصياً.

إن أول شيء يجب عليك إدراكه، هو المقدرة المشتركة لكل متأهدين: كلما كان حجمها كبيراً كان أثرها أكبر. عليك أن تحترم تلك القوة، إذا قيمت حديثك بطريقة صحيحة، يمكن أن تضاف تلك القوة إلى التأثير الذي يحققه حديثك، لكن إذا تصرفنا بطريقة خاطئة أو بقطاعة قد تضر تلك القوة بحديثك.

مواجهة جمهور عتيق

وأنا ملازم أول شاب، أمرت بتدريس الحديث المؤثر لعدة مئات من كبار الضباط. كل حلقة دراسية تستغرق ثلاث ساعات تعقد أسبوعياً بحضورها حوالي عشرين طالباً. يستمرق البرنامج الكلي ثلاثين أسبوعاً. لقد أبدى أحد الملازمين الأول الحادين (وهو أنا) دهشة مما إذا كان سيعيش حتى نهاية البرنامج. كان يوجد بعض الشخصيات العنيفة جداً في القيادة العليا نلدى استيادها عندما يطلب منها إعداد حديث وتقديمه أمام الفصل، ومن لم تصبح موضع تدم من أحد الملازمين الأول الذي يدعى العلم بكل شيء. لذلك، قررت أن أبدأ أقصى جهدي حتى ولو تدهورت الأمور من شيء إلى أسوأ الفرجة أن أفضل في عملية الحديث المؤثر. وعليه بدأت في الإعداد لهذه المحنة التوقعة.

وأنا أفكر ملياً في الاختبارات المتعددة لجعل هذه الحلقة القرصية حلقة ناجحة. بحثت الطرق الممكنة لكي أعرف جمهوري جيداً فجاءت حيلة على إتمام أعطاني الأمل في البقاء. بعد خميس هذا الإلهام تغير موقفى كلية تجاه مهمتى الصعبة. تحول البأس إلى تفاؤل. الشك إلى ثقة والتكتم بشأن البدء إلى شوق للبدء فوراً.

هذا هو الإلهام الذى غير كل شيء. أصدرت منظمتنا مجلة شهرية خصصت إحدى صفحاتها لنشر ترجمة مختصرة لحياة رجال الإدارة العليا المعينين حديثاً. وعندما زرت مكنتنا، وتصفحنا المجلات القديمة فكنت من جميع مسودة مختصرة عن سيرة حياة كل واحد من طلبة المزمعين كبار المقام. قبل عدة أيام من وصول كل مجموعة جديدة كانت تقدم لى قائمة بأسماء المشاركين فيها، بقائمة تلك القائمة تلقى السير الذاتية لدى. أدخلت ضمن ماذق الإنجازات البارزة التى حققتها نصف دسنة من الطلبة المدرجة أسماؤهم. لقد فاقنا النتائج التى تخففت أكثر توقعاتى تفاؤلاً بالإضافة إلى معرفتى وإخلاصى وحماسى. أثريت مخازنى بالتناء على مستمعى. عجزت أن أذكر كل اسم من أسماء الطلبة. تلعب عبنا الفرد المتأدى عليه. ويجلس معتدلاً قليلاً. بينما تدير من بقية أفراد الفصل علامات الموافقة. بعد انتهاء جلسة الساعات الثلاث. تلقيت مكافأة غير متوقعة. فعدت خلوة قاعة الفصل تقدم نحوى مجموعة من رجال الإدارة العليا واتجهوا إلى المتضدة حيث صافحونى وقالوا لى بشأن عملي رائع باحظرة الملازم أول. تقريباً وبلا استثناء كانت تلك المجموعة تتكون من رجال تعرفت على إنجازاتهم منذ وقت قصير. وكانت تحبينهم نوعاً من إظهار تقديرهم لمراعاتى لشعور الآخرين.

البقاء فى ساحتك الخلقية:

استخدمت راسلي. هـ. كوتويل أسلوباً مماثلاً منذ سنوات عديدة مضت. حيث كان يلقي نفس الحديث آلاف المرات ويجازى عليه من قبل جماعة مختلفة كل مرة. كان موضوعه دائماً واحداً، أن تقع الجمهور أن يظل فى نطاق ساحتك الخلقية «على الرغم من أن» الحشائش تبدو أكثر خطورة على الجانب الآخر من التل. فهو يصل إلى المدينة قبل بداية حديثه يوم أو يومين ويتقابل مع عديد من الشخصيات العلمية

والمبجلة فى المجتمع عندما يحين موعد إلقاء حديثه. يكون قد استوعب المجتمع بمهارة داخل موضوع حديثه ليظهر الحديث كما لو كان قد كتب كلية ليوأكب تلك الناس الخاصة. ويخاطب الجمهور القاعة أكثر فخرًا بدريتهم. وينضى كوتويل إلى غايته الثانية ليصمم نفس النوع من السحر. ويعتبر هذا التجاج الباهر لذلك المحاضر راجعاً إلى معرفته بجمهوره.

اعرف الفرد:

سواء أكنت تتحدث إلى ألف شخص أو إلى فرد واحد. فإن إظهارك للاهتمام بالمستمع يعتبر على نفس الدرجة من الأهمية. يعتبر بول كيلمر مديراً بارزاً عندما يزوره شخص فى مكتبه لأول مرة. تتبع مفاداة الضيف للمكتب مجموعة من الطقوس. يظهر سكرتير كيلمر ويبدء مفكرة وقلم. ويلى بول عليه خلاصة ما عرفه عن هذا الشخص فإذا ما عاد هذا الشخص مرة أخرى بعد سنوات قليلة. يقدم سكرتير بول ملخصه إلى مسر كيلمر. بعد أن يقضيه جيداً يصبح مسر بول فى وضع يمكنه فيه أن يسأل الزائر عن أولاده وهواياته أو عن أى شيء آخر يظهر فى البطاقة الخاصة به. بالطبع سوف يتأثر الضيف بهذا الإطراء. عندما تواجه جمهوراً يتكون من أفراد. عليك أن تترك فيهم انطباعاً عميقاً عن طريق معرفتك بأكثر قدر ممكن من المعلومات عن الجمهور وأفراده من المستمعين.

«معوثة» أن تكون موضوعياً

تعتبر الموضوعية والذاتية على طرفى نقيض من أثنان الطيف. عندما يكون المتحدث ذاتياً، فإنه يتحدث بلسان مصالحه الخاصة. وعندما يكون موضوعياً فإنه يتحدث بلسان مصالح مستمعه. وهو فى تلك الحالة يملك الاعتناق أو التمتع العاطفى.

درس من الإيجيل:

بينما كان السيد السبح يعظ. كان يعطى التل الأول فى الحديث الموضوعى. عندما تحدث إلى الصيادين استظم الكلمات المألوفة لهم وقال: «سوف أصنع منكم صيادين

وحالا » فقهوا تلك اللغة ثم عندما ذهب إلى اللال وتحدث إلى الفلاحين أشار إلى « بقر الحب في التربة الخرداء » أو « إن الإبلان صغير مثل حبه المردل » فكاسوا بفهمون. لم يستطع أحد منهم أن يافق، حقيقة إن هذا النوع من التداول كان له أثر طيب في نفوس المستمعين.

فكر من وجهة نظر احتياجات ومطالب العميل:

تنازل الإدارة الحديثة باستمرار لكي تفرى موظفيها على ممارسة التقمص العاطفي: أي أن يفكروا في وجهة نظر احتياجات العميل أو الزبون لكي تفهم أين يقع التقمص العاطفي بين قائمة عواطفنا فمن المفيد أن نفحص عائلة « العواطف » عندما تثير التعاطف نشعر بشعر شخص آخر.. عندما تظهر الكراهية القطرية تكون لدينا مشاعر معادية لشيء ما، وعندما تظهر اللامبالاة، نفقد الشعور سواء بالتأييد أو المعارضة بالنسبة لشيء ما، أما عندما نمارس التقمص العاطفي، فإننا نضع أنفسنا في مكان الشخص الآخر ونفهم مشاعره، فإذا وضعنا في الاعتبار مشاعر الزبون ومارسنا التقمص العاطفي معه فسوف نزداد مبيعاتنا.

التقمص العاطفي: «أسلوبك أنت»:

ينبغي أن يكون المتحدث المؤثر موضوعياً عليه أن يمارس التقمص العاطفي. إذا لم يفكر من وجهة نظر مصالح المستمع فلن يحصل على الدرجة القصوى من اهتمامه. في حلقة دراسية نظمها «جترال الكريك» منذ عدة سنوات مضت، أعجبت بإحدى المقالات المقدمة، عنوانها «أسلوبك أنت» فيها يتعلق بالتدريب، أوضح هذا الأسلوب في العالجة خمسة وعشرين هدفاً شخصياً تدفع الأشخاص إلى الكفاح في الحياة منها (اللال - الصحة - الإجراء - التقدم وما يشبه ذلك)، إن الناس بطبيعتهم أنانيون. فإذا وضعنا مطالبهم في اعتبارنا ونحن نعد أي حديث واتخذنا الخطوات اللازمة لإشباع احتياجاتهم، حينئذ نزداد احتمالات نجاح جهود الإعداد لحديثنا.

معونة أن تدفع الجمهور إلى المشاركة

كما ذكرنا من قبل، يذكر الناس خمسة عشر في المائة مما يسمعونهم وخمسين في المائة مما يرونه. نضيف إلى ذلك الحقيقة التي أثبتتها البحث، وهي أن الناس يتذكرون حوالي ثمانين في المائة مما يفعلونه. فإذا أخبرت فقط الجمهور عن شيء، فهذا ليس أمراً مؤثراً جداً أما إذا استطعت أن تدفع الجمهور إلى الحركة، إذا استطعت أن تدفعه إلى العمل، حينئذ تكون قد حققت غاية المراد من عملية التعلم.

التعليم عن طريق فعل الضد

التعليم عن طريق الاستماع:

لكي أرفى إلى ربة كولونيل، كان علي أن أفرغ من حلقة دراسية ضخمة بالقيادة والأركان العامة حصلت على الفترة الدراسية الأولى عن طريق المراسلة، وفي النصف الثاني منها أقيمت في فورت ليفنورث بكنساس بعد سنوات قليلة كنت أستطيع أن أتذكر جزءاً لا بأس به من الموضوعات التي أتيت دراستها عن طريق المراسلة على أية حال. كان تذكري للموضوعات التي درستها في الفصل قليلاً يعتبر الانتهاء من فترة دراسية عن طريق المراسلة تجربة دراسية تتميز بالنشاط فإن الطالب خلالها يصنع كل عمل المطلوب أما الدراسة داخل الفصل فتعتبر عملية تعليمية تتميز باللبية: في حالة ما إذا استمع الطالب فقط إلى المحاضرات فإنها تكون مؤثرة بدرجة خمسة عشر في المائة فقط.

قال الأسقف جون بولدينج ذات مرة: «تأتي المعرفة عن طريق العمل، إذا لم تفعل لن تتعلم أبداً أيضاً يؤيد ليونارد بيرنشتين تلك النظرية مرة بعد مرة يدفع جماهير، العريضة إلى فعل الأشياء. حينما كان يقوم بشرح الأوبرا، طلب من جمهور المشاهدين أن ينظروا إلى ساعاتهم ويوقفوا مشهد الوداع في أوبرا «لابرهيم» وهو مغراً وبعد ذلك وهو يغنى فاكتشف المشاهدون أن المرأة استغرقت خمساً وثلاثين ثانية حينما استغرق الغناء مائة وخمسة وستين ثانية. لقد شاركوا معه.

عليك من خلال جهودك لتحقيق الحديث المؤثر أن تدفع المشاهدين إلى الاندماج والمشاركة وسوف يقربون لك تلك المشاركة وبالتالي سينحني مزيد من النجاح لمدينتك.

معوثة وسائل تقوية الذاكرة

إن وسيلة تقوية الذاكرة على أي وسيلة تستخدم لمساعدة شخص ما لكي يتذكر شيئاً وتعتبر هذه الوسيلة معاوثة للغاية بالنسبة للمتحدث الذي يرغب في أن يصبح أقل اعتماداً على المذكرات المكتوبة.

تعتمد المدارس التي ترسم مشاهجها الدراسية على أساس الذاكرة والتركيز بشكل مكثف على وسائل تقوية الذاكرة. فهي تعلم طلبة كيفية تحسين التذكر عن طريق حفظ سلسلة مرتبة من الرموز يربط الطالب النقاط الرئيسية في حديثه إلى الرمز المناسب ويمكنه حينئذ أن يتحدث بدون الاعتماد على المذكرات بأن يتجول خلال الرموز المألوفة ويتذكر النقطة التي يريدتها في حديثه والمرتبطة بكل رمز من تلك الرموز (إذا كان هذا الأمر يبدو معيَّراً، من فضلك لا تجعل هناك نغزاً لقد نجحت في ثلاث جمل ما أنتجته في مدرسة للتذكر لمدة أسابيع، وأذكرها هنا فقط لأخبرك بأنه توجد فعلاً مثل هذه الطريقة).

ذكرنا على صفحات سابقة NEOTWY وهي كلمة تعني اختصاراً لكلمات (مق - أين - من - ما - كيف - لماذا). وأيضاً كلمة BOM التي تعني اختصاراً لكلمات (الحقيقة - الهدف - الحافز). وأيضاً ذكرنا عين الثور التعليمية تعتبر كل تلك الاختصارات وسائل لتقوية الذاكرة فسلح لأن تشكل أساساً لمناقشة مطولة بدون الاستعانة بكتابة الملاحظات والمذكرات.

أمثلة أخرى لوسائل تقوية الذاكرة:

اعتاد وزير كندي سابق للتجارة والتبادل التجاري أن يضع أزراراً ذهبية لأكمال قميصه وعليها النقش التالي GOYBAS (يقل هذا النقش الجملة التالية: «مضى

جائلك... ومع» أما الحاضرون عن موضوعات الإدارة فكانوا يستخدمون الاختصار التالي: PODSCORBPET وتعني (التخطيط - التنظيم - توفير الموظفين - الإدارة - التنسيق - إعداد التقارير - الموازنة - العلاقات العامة - التجهيز - التدريب). عندما كنت أعاشر عن حل المشاكل كان المشجعون يشجعون ليوضحوها بالاختصار التالي SAEF أي (استعرض - حلل - ضع خطة - ثم مر عليها). إذا لم يرضى المشرف الاحتجاجات الأساسية لموظفيه فهو يسطر على شيء يحجبهم يسطر تعني 9ROBS4 وهي اختصار للكلمات التالية: (التعرف - البرصة - الانتهاء - الأمن - وكلها احتياجات أساسية فني البشر) تعتبر أية وسيلة تخلفها لتساعدك على تذكر الفقرات الهامة جديرة بالثناء الذي تدله في سبيلها. ترك خيالك يتطلق بالحقيقة هي: أنه كلما كانت وسيلة تقوية الذاكرة ساذجة كان من السهل التذكر.

معوثة أن تكون دقيقاً

عندما نتحدث إلى جمهورك، تأكد من أن مادتك دقيقة، فإذا لم تكن متأكداً من شيء، ما فلا تخمن. فمن الأفضل أن تشطب فقرة بدلاً من أن تخاطر بأن يراجعك الغير.

لا تخمن

من الصعب في بعض الأحيان أن تقاوم إغراء أن تتضمن الفرصة للحديث عن موضوع مشكوك فيه. مثلاً، دعنا نفترض أنك نتحدث إلى جمهور في موضوع الأمن المروري، فلن نكون مؤثراً في حديثك أيذا قيل أن نستحوذ على الجمهور في قبضة يدك. إن معرفتك بالموضوع تجعلك مؤثراً وإخلاصك بروح لأفكارك أما حديثك فيثير استجابة إيجابية من جانب مستمعيك. أثناء حديثك فأنت تقاوم كل «الموثرات» لتجعل حديثك أكثر اتزاناً. طرح سؤال عن عدد الحوادث خلال العام المتصرم بالولايات المتحدة. على الرغم من أنك لا تحمل الرقم بين أوزانك، فأنت تذكر أنه كان ١٠,٤٠٨,٠٠٠. وعليه أعلنه إلى المشاهدين، بمجرد أن فعلت ذلك، ارتفعت يد في مؤخرة القاعة فتأويت على الشخص الذي يرغب في الحديث فتهمز وقال: أوجر أن

أختلفت عليه كان عدد الحوادث بالولايات المتحدة في العام الماضي ١,٨٤٠,٠٠٠ حادثة. فساءلت بعض الزملاء «ما هو الأساس الذي بنيت عليه تقديرك؟» أجاب: «لقد كنت رئيس قسم الإحصاء في مجلس الأمان القومي - هذا هو أساس تقديري» فقلت بمضغ: «شكراً» وبدأ مشاهدوني في التفكير «قد أخطأ المتحدث. كان خطبك بخصوص هذه الفترة، وربما كان خطبك بخصوص باقي الفقرات التي ذكرها في نصف الساعة الأخيرة، وهكذا لم تدبر حديث عظمي شيئاً جيداً فسيح للرجعة من المعلومات المخطئة.

إذا لم تعرف الإجابة:

عالمياً جداً ما يسأل سؤال لا يعرف له المتحدث جواباً. فمن اللائق تماماً به أن يذكر أنه لا توجد لديه إجابة عنه في فصل تال سوف نصف الأساليب المختلفة لتناول الأسئلة نسهم تلك الأساليب في عملية الأحاد وأخطاء بين المتحدث والمُشاهدين، ونضيف إلى الفوائد المتبادلة الناتجة عن المناقشة.

إذا ارتكبت خطأ:

إذا ارتكبت خطأ وتعرف أنك ارتكبت. ولكن يبدو أن الجمهور لم يلاحظه فعماذا نعلم؟ هل نقضي في حديثك ونأمل أن يظل الخطأ غير ملحوظ أو نوقف عن الحديث ونرجع تصحيحه؟ إنني أفترض أنه من الأفضل تصحيح الخطأ. على سبيل المثال: خلال حديث ألقته من قبل، قلت: عندما نستخدم قصة مضحكة في حديث ما، فيجب أن تكون دنيوية بالنسبة للموضوع، حيث توقفت وعرفت أن كلمة «دنيوية» غير مناسبة فغيرت لفصل أن كلمة «ديريه» كلمة خاطئة «قلت منهم أن رجلاً أو الكلمة المناسبة. فوراً قال مستر دينسكو الجالس في الصف الأول:

«وثيقة الصلة بالموضوع» قلت: أشكركم شكراً جزيلاً. الآن شعر مستر دينسكو بالارتياح وبخسفت عيني بالفصل تبعه تحريمهم على «إنسان يحظر» ويكون من السهل يتكلم بعين بعرف - بأخطائه تلك لو كنت تعرفت عليه، ربما كنت سأعاني من الخرج فيها بعد خلال حديثي لو تصادف وأثار شخص من الحاضرين تلك النقطة طالها الإيضاح.

عندما نتحدث كن دقيقاً. لا تخمن إذا ارتكبت غلطة اعترف بها واعمل على تصحيحها.

معونه التوقيت المناسب:

إن قمة الشعبية قريبة إلى نقطة ختم. مثلاً إذا كان من المقرر أن تقضي حديثاً مدته نصف ساعة، ويعرف المتحدث ذلك، في هذه الحالة يصبح التوقيت هاماً. إذ انتهى الحديث في مدة تسع وعشرين دقيقة تكون قد حصلت على شعبية. أما إذا امتد لمدة اثنين وثلاثين دقيقة، فقد نفقد الجمهور وإرادته الطيبة.

التحدث يعتبر ميزة:

يعتبر الحديث أمام جمهور من المشاهدين ميزة عليك ألا تفصدها. إذا منحت هدية عبارة عن نصف ساعة من حياة كل فرد من أفراد الجمهور، عليك أن تكون مختاراً وتظهر تقديرك عن طريق عدم تجاوز ولو ثانية واحدة للمقرر فإذا بقيت ذلك فكأنك سرقمت شيئاً ثميناً لا يخصك وليس لك حق فيه.

علامة على الإعداد الجيد:

التوقيت المناسب يدل على الإعداد الجيد. إذا جعل شخص ما إلى نهاية وقته لمقرر بدون أن ينهي حديثه فإن هذا يعكس ضعف الإعداد. لو كان قد تدرب بطريقة سليمة لكان قد قُبل حديثه على هيئة نبذة داخل ما خصص له من وقت.

ما هو الوقت الذي يجب أن يستغرقه الحديث؟

إذا لم يكن هناك وقت محدد يُقَدَّر، فما هي المدة المناسبة التي يستغرقها حديثك؟ يوجد عديد من التصانيع الجذابة تتفق مع هذا السؤال بكيفية كبيرة من الصعوبة. تقول النسيحة الأولى إن طول أي حديث ينبغي أن يكون مثل «مايوه المرأة» طويل بلوحة تؤدي إلى تغطية النقاط الهامة لكنه في نفس الوقت قصير إلى درجة لحاظه على عنصر التشويق فيه. نصيحة أخرى محكمة تنصح المتحدث أن يقف - يتحدث - يصمت - ويجلس - ونحبرنا الأسطورة بأنه سمح لأحد المتدرب في

«اجتماع جماهيري» بالحديث أطول مدة ممكنة. طالما استطاع أن يقف متوازناً على قدم واحدة.

إذا كان لحديثك وقت محدد :

إذا كنت مرتبطاً بتوقيت زمني محدد. تأكد من وجود ساعة في متناول يدك. اضبطها على الثانية عشرة تماماً قبل أن تبدأ جلستك الافتتاحية. بعد ذلك عندما تنظر إليها سوف تعرف بالضبط كم مضى من الدقائق (إذا كان ضرورياً) - كم مضى من (الساعات) منذ أن بدأت.

عندما أتناول موضوع التوقيت المناسب في محاضراتي عن الحديث المؤثر كنت أقول دائماً :

« ينتهي هذا الفصل في الساعة كذا. وفي الدقيقة كذا. لديكم الآن من باز تهنؤوا وتغافروا في حالة ما إذا تحدثت ثانية واحدة زيادة على وقتي المقرر. لم تكن هناك قرعة لدى أي مستمع لأن بغادر قبل أن أنتهي من حديثي نتيجة لأنني أنهيت جلستي الختامية تاركاً بعض الوقت الفائض.

سوف تصبح متحدثاً أكثر شعبية إذا لم تتعد التوقيت الزمني المقرر.

معونة التصفيق :

تعتبر التغذية الراجعة عن طريق الجمهور شيئاً هاماً إذا سمح بطرح الأسئلة فإن المتحدث يصبح مدركاً أنه يدور في أذهان المستمعين مما يظهر من محتويات استفساراتهم فإذا كان الحديث حديثاً رسمياً لا تصاحبه أية أسئلة حيثئذ ينبغي على المتحدث أن يعتمد على قنوات أخرى لكي يقيم مشاعر واستجابة الجمهور.

يجتنب المتحدث الجيد عن مؤشرات عديدة مثل التعبيرات التي ترسم على وجوه المشاهدين. وعما إذا كان المستمعون قلقين أم هادئين. وعما إذا كانت عيونهم مثبتة على المتحدث أم تتجول في اتجاهات أخرى أحسن المقاييس لقياس رد فعل الجمهور هو التصفيق.

الأنواع المختلفة للتصفيق :

ليس التصفيق دائماً علامة على رد الفعل المرغوب فيه من قبل المشاهدين. فبعض أنواع التصفيق هي من النوع الذي يوصف بأنه أقل من المرغوب فيه. إذا كان التصفيق عالياً ولفائفاً. اعتبر حسناً. فهو بمثابة الموسيقى لأذن المتحدث المخلص المتحمس.

إذا كان التصفيق من الطبقة المتوسطة فإنه يكون عملاً من أعمال التأديب حيث يشعر المستمعون بأنهم مطالبون بتقدير جهود المتحدث وعليه فهم يفعلون هذا النوع من التصفيق غير متحمس وقد يكون غير مخلص وعليه فهو بالتأكيد لا يسعد قلب المتحدث.

في بعض الأحيان عندما يحتتم المتحدث حديثه. لا يلقى تصفيقاً حتى من جمهور مؤدبه. إن غياب التصفيق جاء نتيجة لأن الجمهور لم يعرف أن الحديث قد انتهى بالطبع تلك لحظة المتحدث وتمكس ضعفاً في الإعداد. يجب أن ينتهي الحديث بمرارة عالية وبطريقة لا تترك شكاً فيها يتعلق بحقيقة أن الجملة الختامية قد قيلت.

يوجد نوع واحد من تصفيق الأيدي (لا نفسه كتصفيق) ينبغي على المتحدث أن يحرص على عدم حدوثه بسبب هذا الصوت غير السار عندما يكون الجمهور غير سعيد بدرجة كبيرة ويظهر استياءه بالتصفيق في وقت غير مناسب إذا كان الجمهور يحمل شعوراً عدائياً فيمكننا سماع تلك العلامة الصاخبة لعدم المواقفة في أي وقت. أما إذا كان جمهوراً يحمل شعوراً بالود والصداقة لكي أسبغت معاملته. فإن مثل هذا التصفيق يكون قد رتب لكي يدل المتحدث على أنه قد تجاهل حدود الوقت المقرر ويغطي نقطة التشجيع لدى الجمهور.

الإخلاص والحماس يسيبان العدوى :

نأمل أنك سوف تسمع فقط التصفيق المخلص والتحمس عندما تتحدث سوف يحدث ذلك فقط إذا ما فجرت أنت مثل هذا التصفيق بإظهارك الإخلاص والحماس من جانبك.

معونة الختام الجيد:

عندما كنت أشرف على طرق التقديم الفردية داخل الفصل بالنسبة لستين من المدرسين المختلفين، وجدت أن قليلاً جداً منهم تلقوا توجيهات بشأن أهمية الجملة الختامية الجيدة فالمدرس العادي منهم قد يقول - كالساعة التي على وشك أن تقف عن الدوران - مع هسة أخيرة: «مسموح لكم باستراحة لمدة عشرة دقائق».

عليك بمقارنة تلك النهاية الحزينة لحصة في الفصل، بتلك الحصة لدرس مؤثر، فهو قبل أن يقول جملة الختامية مباشرة يؤهل نفسه لمغادرته. ويغادر القاعة بعد أن يقول جملة ختامية قوية حفظت عن ظهر قلب. ناركاً الفصل مع الفكرة الختامية الهامة، بينما يقوم هو كقائد للفصل بصرفهم إلى فترة الاستراحة.

مضمون الختام الجيد:

يجب أن يتكون الختام الجيد من جملة معدة إعداداً جيداً تعيد للأذهان أهم جزء في الحديث. فإذا كانت مناسبة يمكنك أن تصورها بنحس أو عرض للحديث المطول في الجو الأكاديمي بغير من الأمور الشائعة أن تطرح عدة أسئلة في نهاية المحاضرة. لكن تقييم درجة استيعاب الدروس التي أُلقيت، وفي مثل تلك الحالة يمكن أن تتبع تلك الأسئلة بالجملة الختامية.

ينبغي ألا تحفظ الحديث في مجموعة. على أية حال عليك أن تكتب الجمل الافتتاحية والختامية كلمة بكلمة وتحفظها منفصلة حتى تتعرف عليها جيداً. ففي المقدمة يتعرف المشاهدون على المضمون وعليه، فأنت تريد أن تبدل قصارى جهدك مستخدماً المادة التي تعرفت عليها تماماً.

عليك أن تعرف جيداً الجملة الختامية. وأن تحدد وتدوّن التوقيت الذي تنطليح حتى تنتهي طالما أنه يجب عليك أن تنهي حديثك خلال وقت محدد فعليك أن تعرف متى تبدأ جملة النهاية يعتبر الأسقف قالتون ج شين - في برامجه التلفزيونية - أستاذ هذا الأسلوب قرب نهاية حديثه يركز انتباهه على ساعة الاستديو. وفي اللحظة المناسبة قائماً يبدأ جملة الختامية. ويختم في الوقت المقرر مع تلك الكلمات «الله يحبكم» وهو ينحني انحناءة شاملة.

استخدام الاقتباس كختام:

من الأساليب الجيدة أن تنهي الحديث باستخدام اقتباس مناسب قدم أحد الأشخاص وقد كرس جزءاً كبيراً من حياته لمعالجة الأحداث الصغار الذين كتب الموليس عنهم تقارير سيرة الحياة - قدم ختاماً ممتازاً في نهاية حديث له سأله أحد الأصدقاء لماذا حاول مرة بعد أخرى عندما كان يغفل في أغلب الأحيان. فكانت إجابته (وجملته الختامية) «أصلح طفلاً تصلح عائلاً بأسره. تصنع كل شخص معروف بقائه وكل شيء سوف يلمسه».

كان «رابي مارك تاتنوم» يحف في حديث إذا غي له تصرفاً من جانب فرنسا حقق لها ميزة فورية على حساب الأمم الأخرى. لقد أنهى حديثه باقتباس ينقل تعبيره: «يضحك مرراً في حين يظل الجدد غائباً على أسديره» فأعطى تحريراً صحيحاً بقوله إن الأشخاص المسؤولين عن هذا الأمر لابد وأن يكونوا الآن يضحكون مرراً على الطريقة الفرنسية».

ملخص:

لقد شرحنا «المعونات» فيما يتعلق بتنظيم الحديث بعد أن تفرغ من تنظيم حديثك فإنك تتطلع إلى تقديمه، وبافتراض وقت التقديم يتضح موقفك أكثر باتجاه التحديثات والمقابلة. في الفصل التالي سوف نلقى الضوء على «المعونات» التي تسهم في تحسين موقفك تجاه إعداد الحديث.

المعونات المتصلة بمواقف الحديث

لو فحص شخص الخلفية الموجودة في شخصيتك، فمن المحتمل أن يكتشف أنك تفعل أشياء معينة بشكل جيد وتفعل أشياء أخرى بشكل ضعيف، والفرس المتاحة تؤكد أنك مستمع بما تفعله جيداً، ولكنك لا تعجب بما تفعله بشكل ضعيف. وعلى ذلك، فموقفك طيب تجاه نقاط القوة لديك وليس على نفس المستوى تجاه نقاط ضعفك. تشير تلك الملاحظات إلى العلاقة الوثيقة التي توجد بين الموقف والأداء، فإذا استطعت أن تحسن موقفك تجاه الحديث المؤثر، فمن المؤكد أنه سيجتنب ذلك تحسن في الأداء.

معونة أن تكون واثقاً من نفسك:

في عام ١٩٥٦ - غادر ماتي إمبروسكيانو منزله في بروكلين لكي يلتحق بأكلدينية الشرطة في مدينة نيويورك. هناك أخبروه - بمجرد وصوله - أنه سيعين معلماً للأسلحة النارية الصغيرة، حيث إنه بعد خبيراً بالمسدسات اعترف ماتي أنه خبير بالرماية لكن من المستحيل بالنسبة له - حسب اقتناعه - أن يصبح معلماً؛ لأنه لا يتقن الحديث ويفقد الثقة بالنفس. ثم أخبرهم بأنه سيعود إلى بروكلين. فأخبره موظف الاستقبال بأنه لا يستطيع المغادرة حتى يحصل على إذن بذلك، واقترح عليه أن يدخل إلى فصل كابتن ماكولان لمدة الساعة الأولى ويعود مرة أخرى لكي ينصرف. وعليه، دخل الضابط إمبروسكيانو إلى قاعة الفصل.

بعد ثلاثة أيام انتهى منهج تدريب المعلمين. انتظر ماتي في القاعة حتى انصرف جميع الطلبة الآخرين، ثم اقترب ماتي من يده وصافحني بحرارة قائلاً: أشكرك لتغييرك حياتي. لو أخبرني أحد منذ ثلاثة أيام مضت أنني سأقف أمام الفصل وأتحدث وأنا مستمع بذلك الحديث، لفلت عنه إنه مجنون. في عام ١٩٦٨ وبعد اثني عشر عاماً تقابلت مع ماتي مرة أخرى. في أحد مقاطع حديثنا قال: «كنت أظهر على شاشة

التلفزيون وأمام كل أنواع المشاهدين ولم أواجه أية عقبة. عندما أنني حديثي تقابلني الجماهير المحتشمة بالترحيب الحماسي وهم وقوف». من المحتمل أن يكون من الصعب عليك أن تتخيل كيف يمكن للشخص فائد الثقة في نفسه أن يتغير ليصبح متحدثاً مؤثراً، لكنني شهدت هذا الحدث المدهش في مناسبات عدة.

الإنجيل يتحدث عن بناء الثقة:

على صفحات الإنجيل توجد إشارة إلى طالب تلقى المعونة ليعمارس الحديث المؤثر. طبقاً لما جاء في الآية العاشرة، الفصل الرابع من كتاب إكسودس في العهد القديم، استجاب موسى للرب عندما أخبره أنه سيصبح زعيماً. فقال موسى وهو يذبح عن نقص في ثقته بنفسه «لست فصيحاً؛ إنني أتحدث ببطء، فأجاب الله مباشرة قائلاً: وسوف أكون مع لسانك وأعطيك ما ستقوله».

أعراض شائعة للنقص المفترض للثقة بالنفس:

إذا نظرنا إلى أي نقص واضح في الثقة بالنفس من حديثك، فقد تقول إنك تخاف من المحاولة لأنك على يقين بأنك ستفشل وقد تشعر أن شخصيتك الأساسية تمنعك من أن تصبح متحدثاً واثقاً من نفسك. قد تفضل أن تظل بمفردك على أن تشرع في حديث صغير - بحفلة كوكتيل. قد تعذر تفكيرك من النوع الانطوائي وليس لديك الرغبة الخاصة في أن تصبح شخصاً انبساطياً وقد تقول: إنك متحدث غير مريح مع أي شخص غريب، وعليه لا يمكنك أن تتخيل كيف يمكنك أن تؤدي بشكل طيب في مواجهة مجموعة. إذا كانت هذه هي حالتك، فلديك كم كبير من الصحة في الحقيقة لقد عانيت من كثير من تلك الأعراض الشائعة.

من خلال أبحاثي اكتشفت أنه يوجد العديد من المؤدين البارزين يشبهونك وشبهونني. أستمع إلى هذا الوصف الخاص بسير إليك جينس وهو واحد من أكثر المعلمين حيوية وتعدد مواهب في عصرنا. إنه خجول دائم الانتفاص من ذاته، يغطي فيه دائماً عندما يضحك، لا يستطيع إلا نائراً أن ينظر إلى شخص في عينيه. حساس بشكل مزعج بشأن صوته. يتحدث بهدوء للدرجة أن الأشخاص الذين يتحدثون معه

عادة، يصلون إلى مرحلة النفس. وهو يعانى من نقص لا إرادى يمثل فى هز الكتفين بضيه حينما يكون متعباً، وهو يبدو متعباً فى كل مكان تقريباً، إلا إذا كان فى منزله أو فى عمله.

لا توجد علاقة أوروبيا وجدت بشكل قليل بين طريقتك فى التصرف أمام جمهور المشاهدين والأسلوب الذى تتصرف به بطريقة طبيعية فى نشاطاتك اليومية العادية. لقد وصفت مائة منزل هنتر فى موناخ ووصفت هنتر كشخص هادئ حذر - ومراع لحقوق ومشاعر الآخرين، وذلك خلال السنوات التى استأجر فيها حجرة صغيرة معروضة. لقد كان نادراً ما يتحدث إليها، وكان يبدو أنه يتجنب البردشة مع الآخرين إلا أنه خلال نفس الفترة، عندما كان هنتر يواجه الجمهور، فإنه يصبح متحدثاً أكثر حركة وتأثيراً.

فى عام ١٩٦٢ خاض ريتشارد ديلورث معركة انتخاب حاكم ولاية بنسلفانيا. قالت عنه مجلة «تايم»: «ديلورث رجل خجول فى حقيقته. فهو يشعر ويبدو متعباً بينما يشارك فى روتين تنقي الإهانات الخلف والمصافحة. لكن ضمه خلف الميكروفون على منصة رسمية فيصبح ديلورث لا مثيل له كمتحدث هائل ملهم بالحبوية. يصبح الآن وفى بعض الأحيان يكرر. وبذلك يستطيع أن يحمل الجمهور معه على موجات متدفقة من العاطفة.

لفظة أوائلية تدل على الثقة بالنفس:

افحص من فضلك كلمة «تكلم» speak، لاحظ أنها تتكون من الحروف الأولى كلمات المعرفة الإخلاص - الحماس - والممارسة إذا امتلكتنا تلك الضرورات الأربع، فسوف يترتب عليها حصولنا على «المقدرة». وبذلك نتحقق لنا كلمة تكلم. إذا أعددت حديثك جيداً ثم توليت مهمة الحديث متخذاً موقفاً صحيحاً فسوف تتحدث بجهد من الثقة بالنفس.

معونة أن تكون صادقاً مع نفسك:

عندما تشجع الطلاب على أن يكونوا طبيعيين أمام مجموعة من المشاهدين، فإنهم يقولون أحياناً إن هذا يبدو متناقضاً. فى تلك الدقيقة، نخبرهم بأن يكونوا واثقين من

أنفسهم متحمسين (الذى يعتبر أمراً غير طبيعى بالنسبة لهم). وفى الدقيقة التالية نقول لهم بأن يكونوا صادقين مع أنفسهم.

احتفظ بشخصيتك الأساسية:

لا زلنا نذكر أن هذا الأمر ليس متناقضاً، فنحن حين نتحدث عن الحماس والثقة بالنفس، فنحن نتحدث عن المشاعر والتعبير عن المشاعر. على أية حال، حينما نخرج عليك أن تكون صادقاً مع نفسك، فنحن نتحدث عن شخصيتك الأساسية. عندما خذلك الله تعالى لم يحتفظ سبحانه بقالك، وعليه فلا يوجد شخص آخر على وجه الأرض يشبهك تماماً الشبه. هذا التمرد فى شخصيتك لا يبدو نعم. فاحتفظ به واعتز به. لكن اتخذ الخطوات المناسبة لتحسين.

عندما أحضر ديل كارنجى إلى مدينة نيويورك، كانت ترواذه الآمال أن يصبح نجماً مسرحياً، فدرس الأساليب الفنية لياربورد وبيوت وجاريد، نتيجة للتفكير العملى الذى تميز به. تحقق ديل من أنه إذا استطاع أن يحصل على أحسن ما يميز كلا من هؤلاء النجوم، وأدخل تلك الصفات على فنه التمثيل فلن يخطئ هدله. وعليه اقتبس طرق الكلام التى تميز أحدهم وإيماءات الآخر، وحركات الثالث. أخيراً عندما خضع لتجربة الأداء، كان تمثيله غير طبيعى وفاضلاً. أخيراً تحول إلى محاولة شمل بهم به بإخلاص وكثرت تروته عن طريق تعليم الناس الحديث فى مواجهة الجماهير. لقد أفلح عن التقليد وأصبح ديل كارنجى الحقيقى.

كنت جاك جولد الصحفي فى جريدة نيويورك تايمز مفالة طريقة عن المجاذبة التى يعطى بها مختلف الناس عند ظهورهم على شاشة التلفزيون. وقد تعلقاته عن نقاط القوة ونقاط الضعف لدى رؤساء الجمهوريات - حكام الولايات - والآخرين طبقاً لما يقوله الأشخاص الذين يديرون عمليات التلفزيون، فإن السمة الوحيدة فى تصرف أى سياسى والى تجذب انتباه مشاهدى التلفزيون أكثر من أى سمة أخرى، هى الطبيعة الناعمة.

عندما نتحدث لا نحاول أن تقلد الأساليب الشخصية التى تميز المتحدثين الناجحين، فإذا تصرفنا بطريقة طبيعية، فسيتبدوا أكثر إخلاصاً. عبر عن ذاتك الحقيقية تشعر بشعور أفضل وتحدث بطريقة أحسن.

مفوتة متفذات الموقف

يخشى كثير من الأشخاص أن يتحدثوا في مواجهة جمهور نتيجة أنهم يخافون أن يصبح عقولهم خاوية للحظة. وعليه، يصبحون غير قادرين على تذكر ما يقولونه. على الرغم من أن هذا جازم الحسوث، فيجب علينا ألا نخشى التحدث لهذا السبب، بدلا من ذلك، ما ينبغي عمله في تلك الحالة، هو أن نشغل إمكانيات حديث هذا الأمر، ومن ثم نضع خطة جاهزة لمعالجة مثل هذا الموقف.

قبل أن تناقش العلاج علينا أن نعرف الأسباب. تستخدم صيغة الجمع هنا لأن عملية فقدان الذاكرة تلك قد تنتج عن عدة عوامل لا تخصي. قد يكون النسيان ناتج عن رؤية أو سماع أو شم أو تذوق أو لمس شيء ما. قد يكون الضغط العصبي الناتج عن رزية زيادة العمل أو الإحباط أو الحزن، قد يكون الإجهاد الجسدي - وقد يكون السبب تقريبا أي شيء.

فإذا حدث فقدان الذاكرة أثناء حديثك، فلا تتهم بالسبب بل اهتم بالعلاج - العلاج الذي يدل على وسائل تجنب الاضطراب النفسي والتدمير المحتمل لحديثك.

استخدام متفذ الموقف:

قرر الآن ما إذا كنت قد عانيت من قبل من فقدان الكلمات، حتى يمكنك أن تلجأ إلى متفذات الموقف فهي عبارة عن ملحوظات معدة يمكنك استخدامها في حالات الطوارئ. مثلاً افترض أنك أثناء حديثك تحولت عن ملاحظتك المكتوبة لتوضح نقطة معينة. عند اقترابك من حافة المنصة رأيت وجهها مألوفاً لك بين الجمهور، إنها الفتاة التي تزوجتها منذ عشر سنوات مضت، ابتسمت وولحت لك، فأصبح عقلك خاوياً، عليك في تلك الحالة أن تتوقف عن الحديث، وأن تنظر إلى الأشخاص الحاضرين في الصف الأخير وتقول: إذا كنتم تسمعونني جيداً في المؤخرة إذا سمعتم أرفعوا أيديكم «شكراً جزيلاً» الآن أين نوقفنا وبذلك نعود إلى ملاحظتك ونستأنف الحديث.

من الجمل الأخرى التي يمكن أن تستخدمها لتفقد الموقف «لو رغب احد منكم

في وقت أن يسأل سؤالاً، فمن فضلكم عليه أن يرفع يده» أو لاحظ أن بعضكم يقوم بتدوين ملاحظات، هذا مطلوب لأغراض المراجعة».

متفذ آخر للموقف يستخدمه المتحدثون الذين يتمزق حبل أفكارهم، عبارة عن إعادة الجزء الأخير من الجملة السابقة، حتى يعود الذهن إلى صفاته، على سبيل المثال «الحضرات تادرو والأسماك مرتفعة النمن، الأسماك مرتفعة النمن نتيجة لأنها يجب أن تجمد، يجب أن تجمد لتجنب فسادها، والخبارة الناجمة في الأموال، عندما يفقد المال ترتفع الأسعار بشكل يوازي هذا الفاقدة قد يستمر هذا الوضع حتى نستعيد حبل أفكارنا، إن المتحدث الذي يعد حديثه بطريقة صحيحة، وتوجد لديه ملاحظاته في متناول يده، سوف لن يحتاج إلى هذا النوع من متفذات الموقف. قد نطلب هذا النوع في حالات الطوارئ، على أية حال عندما تمنع بعض التطورات غير المتوقعة استخدام الملاحظات.

يمكن أن يحدث لأي شخص:

لكي نوضح أنه حتى العظماء يعانون في بعض الأحيان من المواقف الذهنية. دعنا نلقى نظرة على بعض الحوادث التي وقعت بالفعل. كان «يودي مينوه» عازف الكمان الشهير يقوم بعزف مختارات من موسيقى موزار في تكساس. ثم توقف على الفور وبدأ مرة أخرى من البداية، حيث عزف المختارات حتى النهاية بطريقة مهتزة، بعد انتهاء الحفل سأله أحد الصحفيين عما إذا كان قلقاً بشأن فقدان الذاكرة الذي عايناه. فأجاب مينوه بالنفي ولكن الذي يجه أكثر من أي شيء، الحقيقة التي تشير إلى أنه توقف في نفس التوتة الموسيقية، وفي نفس القطوعة في مدينة يوسطن منذ خمس سنوات.

كانت إيلين فاريل نعي لحناً من «لاجيا كوتدا» عندما توقفت فجأة عن الغناء بعد لحظات قليلة عادت ذاكرتها إلى حالتها الطبيعية وأكمل اللحن. كما ذكرت إيلين، فإن السبب في فقدانها للذاكرة هو بعض الأحداث النشطة للهمة إلى جانب درجة الحرارة التي بلغت تسعين درجة.

لا تتزعزع إذا نسيت المروض أن نقوله. وعليك أن نفر الحقيقة القائلة: إن هذا

الأخر بمحمل الحدوث لك. كن مستعداً وكما هو الحال في التأمين من المحتمل ألا تلجأ على الإطلاق إلى استخدام وسائلك في إنفاذ الموقف.

معوثة استخدام الطعام والماء بطريقة سليمة

كل متحدث له احتياجات عضوية مختلفة. بعض ما يأكل كمية كبيرة من الطعام. والبعض الآخر يأكل كمية ضئيلة. وبعض منا يشرب كمية كبيرة من السوائل. والبعض الآخر يشرب قليلاً. المهم أنت أفسح قاض للحكم عما يحتاجه جسمك لعمل بكفاءة عالية. وأنت أيضاً على علم بالأشياء التي تقلل من حسن أدائك الجسدي والعقلي.

نتيجة لأن كل شخص يختلف عن الآخر، فمن المستحيل أن تضع قواعد عامة تختص بالطعام والشراب تنطبق على الجميع. على أية حال سوف نوضح مبادئ محددة تساعد الشخص العادي.

الإدراك وعادات الطعام:

لا تأكل وجبة ثقيلة قبل أن تتحدث يوجد في جسمك كثير من الدم فقط لمواجهة مطالب كل وظائف جسمك العضوية. فإذا كان الطلب كبيراً في مكان واحد. فإن الدم ينقص في مواجهة احتياجات وظيفة أخرى. لو وجدت وجبة ضخمة في معدتك في تلك الحالة تبدأ عملية الهضم في طلب المساعدة من الدم. وهذا يعني أن هناك مقداراً ضئيلاً من الدم لمواجهة احتياجاتك. منع. وعليه تبطئ درجة استجابتك وتضعف عن الأداء الجيد وبذلك تتأثر قدرتك في الحديث.

لذلك يقوم كثير من الرجال البارزين الذين يتقرر أن يتحدثوا خلال مأدبة رسمية حيث تحتشد كمية هائلة من الأطعمة يتناول وجبة خفيفة قبل أن يغادروا منازلهم. حيث بدلاً من أن يأكلوا مثل بقية الضيوف فإنهم يجمعون ويستخدمون الوقت المخصص لتناول الطعام للردشة وإزاء مادة حديثهم بالحفاظ الخاصة بالمنظمة التي ترفع المشروع. وبالرجال الذين يديرونها والشخصيات التي تنتمي إليها. عندما

دعي مثل هذا المتحدث لإلقاء حديثه فإنه لن يتوقف كل بضع دقائق. سيكون رأسه صافياً وسوف تؤدي مجالته الذكية لهذا النوع من موقف الحديث إلى أداء أفضل.

الإدراك والماء:

إذا كان شرب الماء متاحاً اتقذ ما يلزم نحو حصولك على كوب مليئة بجانبك. فإذا كانت بجانبك وبما لا تحتاج إليها. لكن إذا لم تكن في متناول يدك فقد تضع في مشكلة فيما أنت تتحدث ترى فرداً من الجمهور يأخذ شربة ماء ونتيجة لقوة التأثير فإنك تشعر بحاجة أيضاً إلى أن تشرب. يصبح قلبك حاداً وتتأثر قوة التركيز لديك وتضعف قوة التأثير لديك.

بالطبع. بالنسبة للموقف في قاعة الفصل حيث لا تتاح البقاء للطلبة. فإن المدرس لا يعاني من تلك الصعوبة. إن أهم شيء فيها يتعلق بالطعام والماء هو أن تأخذ ذلك الأمر في اعتبارك عند الإعداد. اتخذ قراراً بشأن أفضل السبل للاستفادة من كل منها وعليه تصرف تبعاً لذلك.

معوثة الاستمتاع بالحديث

«هذا إذن هو الفصل رقم ٣٨: لقد سمعت كل شيء عن الطريقة التي تتصرفون بها. وأنا مستعد. اخرجوا من الصف وسوف أعمل على تصفكم جميعاً. أنت، قف إلك لم تكن منتهياً. وعليه سوف أفتك حراً. سلم نفسك لمكتب القائد وانتظر في هناك» هذه هي الطريقة التي حيا بها الملازم أول هوفر فصلنا في مدرسة خباط السنة النهائية عام ١٩٤٤. عندما كنا طليقة في حلقة درامية عن مخاطبة الجماهير.

حينئذ أخرج الملازم أول هوفر رأس من الباب. واستدعى الطالب الذي مثل معه هذا الطرد الزائف إلى مكتب القائد ثم التفت إلى الفصل وقال: «أها السادة. لا تفعلوا أي شيء كهذا عندما أخرجت هذا الطالب من الفصل كان كل متكم يود لو فرصتي في أنني. لقد كرهتموني. لذلك أفتت سداً بحول بين اتصالكم بكم عن طريق سلوكي العادي».

موقف معد:

تذكر أن موقف المتحدث بسبب العدوى.. فإذا كان موقفًا عدائيًا. فإن الجمهور سيصبح عدائيا أما إذا كان وديا. فسيصبح الجمهور ودودا. إذا استمتعت بالحديث فإن الجمهور سوف يستمتع بالاستماع لقد مر نصف عمرى منذ هذا اليوم فى مدرسة ضباط السنة النهائية. لكنى لم أفس مطلقاً هذا الدرس الثمين.

إن موقف المتحدث يعتبر بعداً حقيقى. فإذا كان مضطرباً ومتعباً. فسوف يعانى الجمهور من نفس تلك العواطف السيئة إذا كان المتحدث ينظر باستمرار إلى ساعة يده أو ساعة الحائط وهو يريد أن تسرع عقاربها بالحركة. سوف يقل المستمعون نفس الشيء تماماً وإذا كان المتحدث يشعر باللامبالاة والضجر فيشعر جمهوره نفس الشيء من ناحية أخرى إذا استمتع المتحدث بعملية الحديث فسوف يستمتع جمهوره بالاستماع.

وصفة للاستماع بالحديث:

قد تقول «هذا الأمر من السهل قوله أكثر من فعله إننى أريد أن أستمع بالحديث لكنى لا أستطيع» وهنا تبرز الضرورة الرابعة السماة «الممارسة» كلما أكثر من الحديث تعلمت أن تسخر عضيتك لخدمتك. وكلما أكثر من الاستفادة من المعونات أكتبت على الإيجابيات واستأصلت السلبيات وازداد استماعك بالحديث الإعداد الجيد + الموقف الجيد + الإخلاص + الحماس = استماع المتحدث = استماع الجمهور.

معونة استئصال عوامل التشتت:

كقاعدة عامة. ينبغي على المتحدث أن يكون موضوعياً وكرهياً وأن يفكر من وجهة نظر مطالب جمهوره. وعليه أن يعطى سخاء من وقته في سبيل الإعداد الجيد. من جانب واحد على أية حال. ينبغي أن يكون المتحدث أنانياً. عليه أن يصر على أن يكون هو بؤرة الاهتمام على المنصة عليه أن يشعر جانياً أو يتسبب في أبعاد أى شيء قد يشتت انتباه الجمهور بعيداً عنه أو عن حديثه.

العوامل التى تساعد على التشتت:

يمكن أن ينصرف انتباه المستمعين نتيجة أى شيء يؤثر على أى حاسة من حواسهم الخمس. أى هجوم أو أية رائحة فاحشة للشهية يعتبران عاملين من عوامل التشتت صورة خريطة أو ساعة حائط. كلها عوامل مرتبطة تتنافس مع المتحدث على عند انتباه المستمعين إليها. وتداخل أيضاً الأصوات الأتية من خارج القاعة. مثل عرف الموسيقى أو الحديث بصوت مرتفع. أيضاً تؤثر المقاعد والمقاعد الفسحة الحرارة أو البرودة على حاسة التمس وتجعل المستمع أقل رغبة - فيها يبدو - لكن ينتبه. هذه فقط هي بعض العوامل المسببة للتشتت التي يمكن أن تنشأ وتنهصر مسئولية المتحدث في توقع حدوثها كلياً أمكن. وأن يحاول القضاء عليها عندما تحدث.

ماذا تفعل إذا حدث التشتت؟:

إذا حدث التشتت وكان وقته قصيراً. فهي فكرة جيدة أن تتوقف عن الحديث وتنتظر حتى يختفى هذا التشتت. فهذا هو الإجراء السليم. لأن الجمهور سوف يركز انتباهه على هذا التشتت. وسيكون الكلام الذى تقوله خلال المدة التي يستغرقها عديم القيمة.

في بعض الأحيان. إذا لم يكن في الإمكان استئصال التشتت الطويل. فقد يكون من الأفضل أن تلغى الحديث على سبيل المثال. في حفل التخرج في ستاد لويسوهن أظلمت السماء وبدأ المطر بهر خفيفاً وبعث أحد المتحدثين في حديث استند المطر وفهرت الظلمات. الترتيب دكتور بويل خالافه رئيس كلية المدينة بيبوروك في ذلك الوقت من المتحدث وهمس في أذنه بعد ثوان قليلة انتهى الحديث.

راجع عوامل التشتت أثناء إعدادك للحديث:

كجزء من عملية الإعداد الخاصة بك عليك أن تزور الموقع الذى ستلقى فيه حديثك قبل اليوم المحدد لإلقائه. بالإضافة إلى الأشياء الأخرى التي ستراجعها خلال تلك الزيارة. ابحث عن العوامل التي قد تسبب التشتت والتي قد تؤثر على حواس البصر والسمع والشم واللمس. إذا لم تستطع القيام بذلك الزيارة قبل يوم

أو يومين من بداية الحديث. عليك أن تصل سكرًا في نفس يوم إلقاء حديثك. امحّص الترتيبات بسرعة واعمل على إجراء التعديلات حيثما كان ذلك مناسبًا.

معرفة استخدام علم النفس:

إن استخدام علم النفس يشبه إلى حد ما استخدام الجبال على الرغم من أنه يستطيع أن يُخسّن إلى حد كبير من مستوى الحدث إلا أنه لا يستخدم في أغلب الأحيان من قبل المتحدث. العادي ما الذي تعنيه «علم النفس» في الحديث المؤثر بينما يمكن أن يأخذ أشكالًا متعددة. إلا أننا ستوضح بعضًا منها.

عليك فقط توفير المقاعد الكافية:

إذا كنت مشغولًا بتنظيم حلقة دراسية للحديث، فعليك فقط أن تضع المقاعد الكافية لكي يجلس عليها العدد الأدنى من الأشخاص المتوقع حضورهم. بعد أن تستوفى هذه الكمية، ضع مجموعة أكبر من المقاعد حسب الطلب. إن المقصود بعلم النفس هنا، أن يوجه إلى كل من المتحدث والجمهور. عندما يلقي المتحدث حديثه في دار يجلس فيها فقط، فإنه يشعر ببعض من خيبة الأمل. لكن إذا كان كل مقعد مشغولًا، فإنه يشعر بالسعادة. أيضًا كلما كان أفراد الجمهور يجلسون متقاربين فإن من السهل السيطرة عليهم والحصول على أفضل استجابة من جانبهم من جهة أخرى. إذا وصل أحد الرواد بعد بدء البرنامج ورأى أن نصف المقاعد خالية، فقد يفكر مرتين بشأن البقاء. على أية حال، إذا رأى كل المقاعد مليئة، فربما يميل إلى الاعتناء أن الأداء على مستوى جيد.

كيف تتغلب على النوم:

يتزعج المتحدث المؤثر الحقيقي من رؤية منظر أحد أفراد الجمهور الذي تأخذ عيناه في الانغلاق وربما يروح في إغماءة. فإذا كان المتحدث مشغولًا عن السيطرة على الجمهور، وتلقى تعليمات بعدم التفاوض عن النوم، فإليك أسلوبًا استخدمته أنا بنجاح باهر. بمجرد أن أرى أحد الأشخاص يخلو عينيه، فإني أطلب من الفصل أن ينفذ ويمنعني تم يجلس بعد ذلك مباشرة، وقيل أن تقام الفرحة لأني منهم أن ينفذ.

عنيته قائلًا أقول: «يوجد كثيرون منكم يريدون أن يقولوا شيئًا ولكنهم مترددون في رفع أيديهم. ربما لا يريدون أن يذال عنهم أنهم متحمسون لأداء واحباتهم أكثر مما ينبغي. حسنًا، سوف نسهل الأمر لك. إذا أردت أن أنادي عليك لا ترفع يدك، بدلا من ذلك عليك فقط أن تغلق عينيك. بمجرد أن أرى عيني مغلقتين في أي مكان وسط الجمهور فسوف أعرف أن صاحبها يريدني أن أنادي عليه. عند نهاية جملي سمعت بعض الضحكات نصف المكيونة. أعفها ضحك ودي. حيث تأكد المشاهدون أن هذا العدد الضئيل من الثمانين سوف يظل مستيقظًا وإلا ينادي عليه.

كيف تتغلب على النظارات الشمسية:

أحيانًا تلتقي بعض الأشخاص يريدون نظارات شمسية. وفي تلك الحالة لا يمكنك أن تعرف إذا كانت عيونهم مغلقة أم لا. إليك هذه الملاحظة النسبة لمثل هذا الموقف. قد تجدنا مقلقة. لمدة تصل إلى خمس سنوات كنت أقوم بالإنتاج المسرحي مرة في الأسبوع بالنسبة لمشاهدين يتراوح عددهم بين سبعة إلى ألفين. أثناء الأداء الأول لكل فصل جديد، كنت أصادف دائمًا ستة أو أكثر من النظارات الشمسية يرتديها أفراد من المشاهدين. لكن في الأداء الثاني، اختفت النظارات الشمسية.

إليك الطريقة التي تم بها هذا الأمر. بعد انتهاء كل مسرحية قصيرة في البرنامج تنادي على «متطوعين» من بين الجمهور وتسلم عدة أسئلة حول المسرحية القصيرة التي انتهت حالًا. يتم اختيار هؤلاء المتطوعين بقولك: «هل يفضل الزميل الذي يجلس في الصف العاشر مرتديًا نظارة شمسية بالصعود إلى المسرح؟ كما لو كنت استخدمت السحر. لأنك تفاجئ بأن أكثر من نصف النظارات الشمسية قد اختفى. بعد أن تختار المتطوع الثاني من جماعة النظارات الشمسية، فإنك - بطريقة عملية - تكون قد ساهمت في اختفاء كل ظلال السيور. أحيانًا قد يواجه شخص عبثًا بظل مرتديًا نظارته حتى بعد أن يصعد إلى المسرح. علينا حينئذ أن نختار متطوعًا بقولنا: «هل يفضل الزميل الذي يجلس على يسار الزميل الذي يرتدي النظارة الشمسية بالصعود إلى المسرح». بعد ذلك يمكننا أن نطلب من الزميل المجالس على اليمين أن يصعد هو الآخر. أثناء ذلك قد يميل الزميل المجالس إلى الأمام أو إلى الخلف من هذا الشخص.

العنيد ويهمل شيئاً في أدته. وعليه، تجمع تلك النظارة حد أن يسرى مغرور تلك النصيحة المبهمة.

مزيد من علم النفس:

إذا كنت ستلقى حديثاً تطلب من خلاله جمهور من المشاهدين أن يوافقوا على وجهة نظر مختلف عليها، فلا تبدأ حديثك بطرح هذا الطلب صراحة، بدلاً من ذلك، عليك أن تتبع الأسلوب الذي احتفظه مارك أنتوني لنفسه في خطبته لأصدقائه الرومان ومواطنيه. ادفع الجمهور إلى أن يوافق معك على بعض النقاط التي من السهل تبليغها، وذلك قبل أن تواجههم بالموضوع المختلف عليه، فهذا يعتبر مدخلاً نفسياً ممتازاً. عندما تكون قائمة من التفرعات التي قد تسبب إثارة حماس المستمع (مثل التروة - الترقية - الصحة - السعادة - وما شابه ذلك)، فإنك تستخدم مدخلاً نفسياً. عندما تفكر متفكراً للموقف في حالة استعداد لوجهة أي حالة من حالات فقدان الذاكرة تتأكد، فإنه تتوفر لديك قوة نفسية منشطة عن طريق إزالة التهديد، وإذا قدمت جائزة إلى الجمهور بشأن أي نوع من المناظرة، فهذا يعتبر أسلوباً نفسياً.

كيف تتأدى على رفع الأيدي:

إذا أردت أن تطلب من المشاهدين أن يرفعوا أيديهم لكي يوضحوا شعورهم بخصوص مسألة معينة، فالإك طريقة تتبعها تزودك بجزء نفسي. إذا كان لديك شعور قوي فيما يخص تلك المسألة وترغب في إظهاره بالطريقة التي ترضيك، عليك أن تبدأ بطلب رفع الأيدي للتصويت على وجهة النظر المعارضة لك، بعبارة أخرى، إذا كنت تريد مسألة معينة، عليك أن تطلب من أفراد الجمهور الذين يعارضون تلك المسألة أن يرفعوا أيديهم أولاً.

سوف تجد أن الأشخاص الذين يعارضهم الحساس بخصوص هذا الموضوع سيتحدثون في رفع أيديهم عندما تطلب من المؤيدين رفع أيديهم. سوف يرفع بعض الأشخاص قارئ الحساس أيديهم، حيث إنه لا يوجد لديهم اختيار ثالث، فإذا كان هذا التصويت نهائياً، فسوف يتسبب هذا النظام النفسي في طرح الأسئلة في إيجاد فرق

كثير في النتيجة. إلباً إلى علم النفس فسوف يخدم هذا في جذب الاهتمام إليك وصنعك مؤثراً بطريقة واضحة.

معونة معالجة الأسئلة بطريقة سليمة

يصعب كثير من المتحدثين من احتمال أن يسألوا سؤالاً لا يجيبون له جواباً، هذه علامة من علامات نقص الخبرة. إن المتحدث الخبير يعرف تماماً قيمة الأسئلة وهو على يقين من أنه سوف يسأل أسئلة لن يجد لها إجابات، ويعرف أيضاً كيف يعالج مثل هذه المواقف عند حدوثها.

طرق مختلفة لمعالجة الأسئلة:

عندما يطرح سؤال فإنه توجد عدة اختيارات لدى المتحدث يختار منها ما يشاء لكي يلور الطلب الخاص بالمعلومات:

- ١ - يستطيع أن يرد عليه شخصياً إذا كان يعرف الإجابة ولا يرغب في إطالة أمده الناقشة.

- ٢ - يستطيع أن يسأل السائل عن مقصده، قد يفعل المتحدث ذلك لكي يطيل أمده الناقشة حتى لو كان المتحدث يصرف الإجابة عن السؤال. أما إذا لم يكن المتحدث يعرف الإجابة، فإنه بذلك يعطي الفرصة للسائل لكي يوفر الإجابة بنفسه. في أغلب الأحيان يسأل السؤال ليس بهدف الحصول على إجابة عنه، ولكن رغبة في إتاحة الفرصة للسائل لكي يستعرض معلوماته.

- ٣ - يمكن للمتحدث أن يسأل المشاهدين عن رأيهم. على الرغم من أن المتحدث يعرف الإجابة، فإنه يلجأ لتلك الأسلوب لكي يطيل المناقشة. أما إذا لم يكن يعرف الإجابة، فإنه يطلب المساعدة من الخبرة والذكاء المشتركين لجمهور المشاهدين، ولذلك مغزى هام دائماً.

- ٤ - إذا لم تكن الإجابة معروفة لأي شخص بما فيهم المتحدث، فإن عليه أن يوجه الشكر للسائل لإتاحة الضوء على هذه القضية. على المتحدث في تلك الحالة أن

بعد بالحصول على الإجابة وإرسالها إلى السائل. ينبغي أيضاً أن تحصل المنظمة على الرد حتى يتسنى لها أن ترسله إلى أعضائها في اجتماعهم القادم.

لا تتطوع بطرح آرائك الشخصية:

إذا كان ممكناً حاول - أثناء إلقاء حديثك - أن تقتنع عن إبداء رأيك الشخصي. خاصة إذا كنت المتحدث الرسمي باسم هيئة كبيرة أو منظمة حكومية أو أية وكالة أخرى لها وزنها. ففي مناقشة يجري فيها الأخذ والرد مع الجمهور من السهل أن تبدو رأياً شخصياً. حيث قد يظن أنك تمثل وكالة ما. فمن المحتمل أن يبل المسئع إلى تفسير رأيك على أنه يمثل سياسة الوكالة. على سبيل المثال: قام الرئيس جونسون بزيارة غير متوقعة على مأدبة غداء قصيرة كانت تقيمها زوجته لجمعية من السيدات بغرض مناقشة دور المرأة في مكافحة الجريمة. بطريقة غير متوقعة سألت إحدى السيدات الرئيس: ما رأيك في آباء الأحداث الذين لا يخصصون وقتاً لقضائهم مع أطفالهم؟ لكن الرئيس الذي لم يطلع على سياسة الحكومة فيما يتعلق بهذا الموضوع، أجاب عن الإدلاء برأيه الشخصي وأجاب: «أعتقد أنها سوف تكون فكرة طيبة لو سألت زميلاتك من السيدات الأخريات ثم أخبرتني بما ترونه أنتم».

لا تعليق:

عادة، ينبغي عليك أن تعقد النية لقبول كل دعوة توجه إليك لتتحدث. إذا فعلت ذلك فإنك تسمى لديك موقفاً إيجابياً تجاه عملية الحديث سوف يساهم في إضافة عناصر جديدة لإخلاصك وحنانك. على أية حال في بعض الحالات التادرة قد يكون من الأفضل ألا تتحدث. مرة ثانية أنتير إلى موقف مشابه إلى الموقف الذي واجهه الرئيس جونسون في اجتماع السيدات. فإذا كنت - مثل الرئيس - المتحدث الرسمي باسم جماعة كبيرة من الأشخاص، عليك أن تعلم أن أي شيء نقوله سوف يحسب على المنظمة التي تمثلها. إذ سنتك رأيك بشأن موضوع مختلف عليه. فمن الأفضل أن تجيب: «لا تعليق» إذا اضطررت إلى إبداء الرأي فمن الأفضل أن تقول بأنك لا تستطيع أن تعبر عن أي رد. حين إنك لم تطلع بعد على سياسة الوكالة التي تمثلها بشأن هذا الموضوع.

فيما يتعلق بالأسئلة والمناقشات مع الجمهور. فإن المتحدث الذي يعد حديثه بطريقة صحيحة، سوف يكون مزوداً بحصينة واقية من المعلومات. على الرغم من أنه لا يمكن التنبؤ بالفترة التي تستغرقها الأسئلة والإجابات بالنسبة لمادة الموضوع، فإن عمق المعلومات لدى المتحدث يمكنه من الأداء بطريقة مقترنة.

معوثة الارتباك:

بالنسبة للمسرح. يوجد اعتقاد ثابت أن البروفة النهائية التي تتميز بالأخطاء، تعني عرضاً جيداً في ليلة الافتتاح. إذ حدث في أثناء البروفة النهائية أن أسدل الستار في غير الوقت المحدد إذ خرجت البطلة عن النص. إذا وضع الشخص المشغول عن الديكور والإكسسوارات جهاز التليفون في مكان خاطئ. إذا كانت هناك عيوب في الإضاءة، وإذا ارتكب الممثل من الأخطاء الأخرى. فإن المنتج أو المخرج المتعصب بنفس السعداء، فهو يعرف أن كل غلطة تحدث قبل ليلة الافتتاح لن تكرر أثناء العرض الأول للمسرحية أمام المشاهدين. على أية حال إذا انتهت البروفة النهائية بدون حدوث أي خطأ مسرحي. وإذا أدى كل ممثل دوره بطريقة سليمة. كان هذا مدعاة لقلق المنتج والمخرج. عندما لا يخطط الممثلون والفنيون بالمسرح أثناء البروفة. فقد يعتقدون أنهم قد وضعوا كل شيء تحت سيطرتهم، وعليه يتكاملون. قد لا يعانون من العصبية. ومن ثم يصبح من المحتمل حدوث كارثة في ليلة الافتتاح. من جهة أخرى إذا حدثت أخطاء أثناء البروفة، فإن الجهود تتضاعف لكي تمنع تكرارها. في ليلة الافتتاح، يصبح الجميع في حالة الاستعداد القصوى فهم عصبون ومصممون على تحسين الأوضاع التي كانت موجودة أثناء البروفة النهائية.

رغبة في أن تكون بعض الأحداث غير مؤثرة:

أثناء فصول الحديث المؤثر التي قمنا بتنظيمها، كنا نعد أحاديث قصيرة يقدمها الطلبة. قبل بدء أحاديث التمرين تلك. كنت أواجه المشاهدين بأن أعلن أنه من أجل كل فرد منهم فإن أوجه أن يؤدوا أحاديثهم بطريقة ضعيفة. كنت أوضح لهم أن تلك الأحاديث لنسب البروفة النهائية. فكل طالب موجود بين أصدقائه. وكل فرد يرغب في معاونة الآخر. فهذا هو الوقت المناسب والمكان المناسب لارتكاب الأخطاء.

لأننا نستفيد من كل خطأ ترتكبه، إن الشخص الذي يتخطى في الحديث لن ينسى ذلك مطلقاً. فهو أو هي سوف يتخذ أو تتخذ الخطوات اللازمة لمنع تكرار ذلك مستقبلاً. سوف يشارك جميع أفراد الفصل في تلك التجربة مع المتحدث عن طريق الاستفادة من خطئه «السعيد» حتى بالنسبة للمدوس، فإنه يحق مزيداً من التبصر من كل خطأ من أخطاء المتحدث. لكن يهدئ من التوتر العصبي لدى الطلاب تصحيحه بأنه مها يحدث من ارتباك داخل الفصل، فيجب أن يبقى داخل جدران الفصل ولن يناقش خارجها. يثبت يتصرف الطلبة بطريقة مؤيدة لهذا التصرف، وينشأ عن ذلك موقف تتحقق فيه المساعدة المتبادلة.

عن طريق تشجيع الطالب على أن يضع في اعتباره الأخطاء والارتباك الذي يحدث أثناء البروفة كجزء معين من عملية الإعداد فنحن تأمل أن تحقق موقفاً دائماً وصحياً تجاه هذه المرحلة من الحديث المؤثر مستقبلاً. إذا كنت تعد لإلقاء حديث ما وتسبب أي خطأ في إرباكك، فنحن نتق دائماً في التصرف بطريقة إيجابية. عليك أن تتفلسف الصعداء بارتياح وأنت متأكد أن الحديث الفعيل سوف يكون أفضل نتيجة تخيلك في الأخطاء أثناء البروفة.

الفصل الخامس

المعونات المتصلة بأساليب الحديث

في الفصل الثالث ناقشنا المعونات التي يجب استخدامها لتنظيم حديثك، وفي الفصل الرابع ألقينا الضوء على المعونات التي تساعد على تحسين موقفك تجاه الحديث. وفي هذا الفصل نبحث الأساليب الخاصة بتحسين مقدرة الحديث لديك.

معونة المظهر الحسن:

قال الفيلسوف سيروس في عام ٤٢ ق.م: «المظهر الجميل هو توصية صامتة» هذا القول يصدق اليوم مثله كان يصدق منذ ألقى عام مضى. كما بينت على صفحة سابقة، فإنني قد استخدمت لافئة في بداية الدراسة بقصولي التعليمية كتب عليها «لقد كون الجمهور رأياً، ولم تنطق كلمة واحدة». بعد أن عرضت اللوحة عددت أشياء كثيرة يمكن أن تؤدي بالجمهور إلى تكوين مثل هذا الرأي، يعتبر المظهر من أهم العوامل المتصلة بهذا الموضوع. مجرد أن يظهر المتحدث أمام الجمهور، فإنه يصبح قيد العرض. فإذا كان مظهره لائقاً واستحسن مستمعوه ما يروونه منه، فإنه يكون قد حقق بداية طيبة. أما إذا لم يسر الجمهور بذلك يكون المتحدث قد وضع عقبة في طريقه.

أثر المظهر:

عندما نستخدم مصطلح «المظهر» فنحن نعني به الأثر البصري العام الذي يحدث المتحدث لدى الجمهور، نعني به تركيب البنية لديه، أسلوبه في اختيار ملبسه، الطريقة التي بعد بها، الطريقة التي يقف بها والطريقة التي يتحرك بها. إن المظهر هو كل شيء يراه الجمهور.

على المتحدث أن يتأصل دائماً لكني بحسن كل شيء يراه الجمهور. على الرغم من أنه لا يستطيع إدخال أي تعديل مؤثر على بنية الجسمانية، فإن اختيار النوع اللائمه في أحد المحلات الكبرى أن يقدم تصانحه الشعبية فيما يتعلق باختيار الملابس التي تلائم طول الشخص ووزنه ولون بشرته والخصائص الجسمية الأخرى. بالنسبة

للأشخاص القصار جداً فمن المستحسن أن يضعوا في حسابهم ليس الأحذية التي تضيق طولاً إلى طولهم الحقيقي، بالنسبة ون تفصيل وقماش أي بزة، يوجد اختيار أحسن لنون القميص وروطة العنق والمندبيل. إذا كنت تشجع يدوي خاص في اختيار الملابس وتستطيع أن تفهم في انتسجام الأزياء وملائمتها بطريقة صحيحة، فمن هذه المشكلة تكون قد حُلت. إذا احتجت إلى مساعدة فأحصل عليها، لا ترتكب خطأ بظهورك أمام جمهور من المشاهدين وأنت ترتدي كرتالاً مضحكاً بشكل تنسباً برأفاً لهم أثناء حديثك.

الملابس الرسمية أم المدنية: أيها أفضل؟

من الواضح أنه يجب أن توجه العناية لاختيار الملابس، يعتبر هذا أحد الأسباب لوجود ميزة كبيرة لدى الرجال الذي يستطيعون تقديم أحاديثهم وهم يرتدون الأزياء الرسمية. إذا كان الزى الرسمي مناسباً عاماً، وإذا كان تطبيقاً وتم كيه جيداً، فإن الرجل العسكري أو ضابط البوليس أو رجل الإطفاء أو أي رجل آخر يرتدي زياً رسمياً يكون حسن المظهر. إذا كنت تقوم بتمثيل منظمة معينة، وكان لديك الاختيار في أن تلقى حديثاً وأنت مرتدي زياً رسمياً أو زياً مدنياً، فإلى أوصيك بارتدائه الزى الرسمي. لقد عرفت كثير من الهيئات والشركات ميزة الزى الموحد بالنسبة لموظفيها، واتفقت على ارتدائهم للسترات والأتواب المصممة بدقة أثناء العمل.

يعتبر العاملون بشركات الطيران المثال البارز على أناقة هذا الزى والأثر الطيب الذي يتركه.

أسلوب ديجول:

في عام ١٩٥٩ عندما حدثت ثورة بالجزائر، خاطب رئيس الحكومة الفرنسية الأمة بشأن هذه الأزمة بما هو الزى الذي كان يرتديه الزعيم الفرنسي وهو يلقى خطابه؟ لقد ظهر ديجول على شاشة التلفزيون وهو يرتدي زيه الرسمي برتبة عميد، الزين بالأوسمة والشارات التي يضعها كرجل عسكري. هذه الثورة كانت تتطلب حلاً عسكرياً إلى جانب الحل السياسي. لقد عرف ديجول السياسي الدعية أنه سيكسب

كثيراً بتوجيه ندائه إلى ضباط الجيش، إن تأنيق إلقاء هذا الخطاب عن طريق التلفزيون كان له مغزى عاطفي بالنسبة للمشاهدين الذين يرتدون الملابس الرسمية الفرنسية، حيث وجدوا أنفسهم ممثلين في قائدهم خلال الحرب العالمية الثانية وهو يطلب منهم التأييد.

الملابس تصنع الرجل:

شاهدت مسرحية «بين الحب» في مسرح يقع بعيداً عن بروكساي. لقد أخذت بالمظهر الفخم لنيبوس بايلت. أثناء الاستراحة خرجت إلى الشارع وذهبت إلى محل للحلوى، وبجرد دخولي رأيت «بايلت» يفضي فترة سراحته أيضاً وكان يرتدي قميصاً شامخاً وروداء جينز أرزقي. ولقد تغير مظهره تماماً خلال بضع دقائق. لم أصل خلال حياتي من قبل إلى تلك المرحلة من تصديق لمثل القائل: «إن الملابس تصنع الرجل» مثلاً شعرت بذلك الآن.

كيف المظهر مع موقف الحديث:

يُعتبر الإعداد هاماً في بعض مواقف الحديث، فإذا كان المتحدث سيحاضر عن التفكير المنطقي، فمن الأوفق إن لم يكن مرغوباً فيه - بالنسبة له - أن يظهر بشعر طويل ونحية مرسله وسار كرداء خارجي. قد يعد نفس المظهر عقيباً بالنسبة لجمهور آخر أو موضوع آخر. تماماً مثلاً نعدل مفرداتنا لتتلاءم مع موقف الحديث. بالمثل، ينبغي أن نعمل على نكيه استعدادتنا ومظهرنا.

الانزوان:

عامل هام آخر بالنسبة للمظهر هو الانزوان. قد يغفل المتحدث النصبة ويحوزته كمية ضخمة من المواد المطبوعة عن موضوعه، ويبدأ في ترتيبها بينما ينتظره مستمعه. إنه يتحلمل. يضع مذكراته على المنضدة ثم يخلع نظارته وينظفها ويرتديها. يأخذ رشفة من الماء، يعدل وضع الميكروفون، وهكذا. بهذه الطريقة فإنه لا يشير إلى الانزوان. على العكس، يأتي المتحدث آخر فيعطي النصبة ويسير إلى المنضدة، ينظر إلى الجمهور، يتوقف ثم يبدأ في الكلام. إنه يظهر الانزوان ويؤثر في الجمهور بطريقة طيبة، ويؤده نفسه بيزيد من الثقة بالنفس.

الجمهور يجب أن يرى المتحدث:

لكي تؤكد أهمية المظهر، تخيل متحدثاً يقف في مؤخرة القاعة وهو يتحدث إلى خلفية دوس المستمعين بينما يواجهون المقدمة. سوف يفقد الشيء الكثير عندما نتأمل الأثر البصري. هذا السبب، يحرص الشخص العادي على مشاهدة وسامع أي حديث هام على شاشة التليفزيون بدلاً من الراديو. بما أن المظهر هام إلى تلك الدرجة، عليك أن توليه الاهتمام الذي يستحقه عندما تلقى حديثاً. لن يؤدي هذا فقط إلى أن يتذكر جمهورك ذلك الأمر، لكذلك أيضاً ستشعر بزيد من الثقة في نفسك حيث إنك تكون واثقاً تماماً من ظهورك بظهر طيب أمامهم.

«معوثة» جهاز الصوت المناسبة:

إذا لم يستطع المشاهد سماع ما يقوله المتحدث، فإنهم يصبحون غير متبهين. مثل هؤلاء الأشخاص في تلك الحالة يحملون أحلام اليقظة أو يغمضون أعينهم ويسرخون أو يشغلون أنفسهم ببعض القراءة أو الكتابة، أو يدخلون في مناقشة مع جيرانهم. رد الفعل الأخير هذا، من أكثر الأمور ضرراً، حيث إنه بعد، بمجرد أن يبدأ فردان في المرددة، تبدأ سلسلة من ردود الأفعال، وبسرعة تنشأ أحداث الممس المتعددة.

تأكد من أن كل شخص يسمع:

باستثناء مشاكل السمع، إذا كان كل فرد من أفراد الجمهور لا يستطيع أن يسمع، فإنها غلطة المتحدث. أثناء البروفة، إذا كان الحديث سيُقدم في قاعة ضخمة، على المتحدث أن يضع مساعداً له في الأركان البعيدة بالقاعة لإجراء الاختبارات الصوتية اللازمة. خلال الاختبار، عليه أن يتيقن من الحقيقة التي تقول بأن الصوت ينتقل بعيداً في القاعة الحالية. ولذلك إذا كانت درجة الاستماع غير واطعة، يجب أن تتخذ الترتيبات اللازمة لتزويدها بأكبر للصوت.

بعد بدء الحديث الفعل، إذا كانت هناك شكوك بشأن جهاز الصوت، فلا تتردد في سؤال الجمهور. بهذا الشأن لا تسأل: «هل تستطيعون سماعي في المؤخرة؟» لأنهم إذا لم يكونوا يستطيعون فحين يكون يفقدوهم الرد، من الأفضل أن تقول بنفس

مستوى جهاز الصوت التي تستخدمها فعلاً «إذا كنتم تستطيعون سماعي في الصف الأخير، فلا رهنم أيديكم».

مستويات جهاز الصوت:

لا ينبغي على المتحدث أن يتحدث دائماً بصوت عال لكي يتأكد من أن كل فرد يسمعه. هذه الطريقة تجعل من الصعب الاستماع إليه وتقلل في نفس الوقت من قوة تأثيره. مثلاً ترتفع الموسيقى وتخفض لكي تضيف إلى جملها، على الحديث أن يكون متنوعاً في مستويات جهاز الصوت. على الصوت أن ينخفض أحياناً إلى مستوى الممس لكي يؤثر، ثم يعلو في أحيان أخرى فوق المستوى العادي بفرض التأكيد. يجب أن يكون مستوى جهاز الصوت العادي على ارتفاع كاف لكي يتمكن الأفراد الجالسون في الصف الخلفي من السماع بطريقة مريحة لهم.

أما إذا استمر نفس مستوى الصوت طوال الوقت، فإنه يصبح على وتيرة واحدة وينسب في نوم المستمعين. عندما يقوم المنوم المغناطيسي بوضع فرد تحت تأثير التويم المغناطيسي، فإن درجة جهازه صوته نظل على نفس المستوى وهو يحد على النوم. وعنده، يجب أن تتجنب أن يظهر صوتك كصوت المنوم المغناطيسي وأنت تلقى خطابك.

يوجد شيء مؤكد إذا تذكرت دائماً أن تكون متحمساً، فإن درجة جهاز صوتك ستغير بطريقة آلية وتضفي لونا خاصاً على حديثك.

معوثة تنويع سرعتك:

يمكن مقارنة تنويع السرعة التي ينبغي استخدامها بطريقة عادية في أي حديث، بعملية قيادة السيارة.

القيادة والحديث في عملية مقارنة:

عندما تبدأ في قيادة السيارة، فإنك تسير ببطء لتقاوم القصور الذاتي ثم تزيد من سرعتك تدريجياً حتى تصل إلى السرعة التطوافية للسيارة. عندما تبدأ حديثاً، عليك أيضاً أن تبدأ ببطء في غالب الأحيان. تكون المرة الأولى التي يستمع إليك فيها

الجمهور، فيبدون في التعرف على صوتك، تسمح لهم السرعة البطيئة أن يفهموك بطريقة صحيحة منذ البداية، ضمن لك ذلك أن مقدمتك الجيدة لن تذهب هباءاً بعد الدقائق القليلة الأولى، عليك أن تستخدم سرعتك العادية في الحديث.

بعد أن تصل السيارة إلى سرعتها الطبيعية، فإنها لا تستمر ثابتاً على نفس السرعة تحت كل ظروف القيادة، عندما تصادف طريقاً عاماً مفتوحاً ومزدحماً، فإن السرعة تزداد، أما في الطريق المزدحم، بالتحديد، فإن السرعة تنخفض، عند ظهور النور الأحمر تتوقف السيارة على نفس المنوال، بعد أن يصل المتحدث إلى سرعته العادية في الحديث، فإنه لا يستمر على نفس الوتيرة دائماً، فعندما يصل إلى فقرة أقل أهمية نسبياً، فإنه يسرع أما إذا صادف فقرات مهمة للغاية فإنه يبطئ، وعندما يريد في الواقع أن يؤثر في الجمهور فإنه يقف أو يتوقف.

إن أي متحدث عن طريق تنويع سرعته بطريقة مؤثرة، يمكنه استخدام هذا الأسلوب الفني لكي يجعل الجمهور يميز بين ما هو هام وما هو غير هام، إن السرعة التي تتنوع بطريقة مؤثرة تقدم لنا ميزة أخرى، إنها تكون أكثر تشويقاً من السرعة الرتيبة المستمرة، لقد ذكرنا أن النوم المغناطيسي يلجأ إلى مستوى صوتي رتيب لكي يضع شخصاً ما تحت تأثير التويم المغناطيسي، هو أيضاً يستخدم سرعة مستمرة ليصل إلى النوم، من فضلك لا تقلد النوم المغناطيسي.

ضع سرعتك العادية في خدمة المستمع العادي:

على المتحدث أن يعي أن كل جمهور يتكون من أشخاص مختلفين في درجة ذكائهم، البعض منهم مزود بقدرات عالية، والأغلبية متوسط الذكاء، والبعض تحت المتوسط، فإذا تكلم المتحدث ببطء شديد، فمن المحتمل أن يصاب المستمعون مرتفعو الذكاء بالملل، أما إذا تكلم بسرعة كبيرة، فمن المحتمل ألا يستطيع المستمع تحت المتوسط المتابعة، ومن ثم يصاب بالإحباط ويفقد الاهتمام، إذا استخدم المتحدث السرعة العادية لكي يرضي غالبية أفراد الجمهور بحيث يبطئ ويسرع من حين لآخر، سوف تكون الفرصة متاحة أمامه لكي يستحوذ على اهتمام كل فرد من أفراد الجمهور.

معوثة التغير الجيد في مقام الصوت والنبهة الجيدة:

يشفي التغير الجيد في مقام الصوت والنبهة الجيدة شخصية على الصوت، فذلك بشكل وسيلة لنقل المعنى وخلق المعنى وأحياناً يعمل على تغيير معاني الكلمات، على سبيل المثال، إذا قلت: «إن نوم متلف دائماً لكي يلقي حديثاً» ببرة عالية وارتفاع عادي في الصوت، فنحن نوافق عليها كجملته حقيقية، الآن دعنا نلجأ إلى ببرة ساخرة ونضع مقاماً صوتياً عالياً على كلمة «دائماً» في تلك الحالة تنقل إلينا الجملة معنى أن نوم ليس دائماً متلفاً، دعنا الآن - نلجأ إلى نبرة استنهام ونضع مقاماً صوتياً عالياً على كلمة «متلف» فهكذا تنقل إلينا تلك الجملة معنى أنه من الصعب تصديق أن نوم متلف.

أي فرد يسمع بعناية إلى الأسقف حين أو الأسقف يظلم جراحاهم، من المؤكد أنه سيتأثر باستخدام مقامات الصوت المتنوعة والنبهة الجيدة، كلاهما يتحول بمهارة من نبرة الرجاء إلى التحدير إلى الحب إلى التسؤل إلى الغضب إلى الاحتقار إلى الإنابة إلى التهذؤ وهكذا، كل شعور من تلك المشاعر يتعكس في صوتي هذين المتحدثين البارزين، وتعتبر تلك الخاصية للحديث المؤثر، مسنونة إلى حد كبير عن مفسرة الأسقف حين أو دكتور جراحاهم غل إثارة عواطف مستمعيها.

الحديث الطبيعي يعكس مقام الصوت والنبهة:

خلال السنوات العشر الماضية، كنت أقضي شهرين أو ثلاثة كل عام بجزيرة «مونتسيرات» في البحر الكاريبي، حيث يتحدث السكان هناك الإنجليزية، عندما يتحدثون إلى السياح ببطء فإنهم يفهمونهم، من جهة أخرى، حيناً يتحدثون مع بعضهم البعض، فإن لمجتهم تبدو كما لو كانت لغة أجنبية، على أية حال على الرغم من أنني لا أستطيع أن أفهم منها كلمة واحدة، إلا أنني لم أجد صعوبة في أن استشف بعض المعاني من خلال طبقة أصواتهم ونبراتهم، كما هو الحال في أمريكا، فإن الأطفال في الجزيرة منطلقون تماماً أحياناً أقف بسيارتي بجوار قضاء المدرسة واستمع إلى مناقشاتهم المليئة بالنشاط والحياة، لو امتلك الخطباء عمومًا نصف طبقة الصوت

والشرة التي تميز أي مجموعة من هؤلاء الأطفال الصغار، فإنهم سيعيدون علامة غير، على التحسن في ميدان الحديث المؤثر.

مزيد من الهواية:

إن كلمة مثل «هاو» تشير إلى شخص يتوق إلى أن يصبح مبتلا. والذي يسرع في التمثيل بمجرد تعرضه لأدنى قدر من الاستشارة. بالمثل فإن المتحدث العادي قد يصبح أكثر تأثيراً إذا ترك نفسه على سجيته وأصبح هاوياً أكثر بدلاً من أن يتبع نموذجاً معيَّداً في الحديث، فإنه يحاطر بأن يصبح مختلاً. دع طبقة الصوت لديك تتراوح ما بين الهمة والصبيحة، دع سرعتك تتردد ما بين البطء والسيل الجارف من الكلمات، ودع مقام صوتك وتيرتك تعيقان قدر استطاعتهما من اللون والمطابقة على حديثك بقدر ما يحتمل.

معونة أن تكون مولعاً بالحديث:

من الأمور الطريفة: إذا طلبت من مجموعة من الطلبة أن يقدموا أحاديث مدة كل منها دقيقتان في مواجهة جمهور فإن حوالى نصفهم سوف يشعرون كما لو أنه قد طلب منهم مواجهة فرقة انطاني.

إلا أن نفس هؤلاء الأشخاص سوف يخرجون إلى الصالة خلال فترة الاستراحة ويقضون فترة الدقيقتين المخصصة للحديث العظيم في مناقشات مع زملائهم الطلبة. أن كلمة البداية في الجملة الأخيرة هي «المحادثة».

عندما يدخل الأشخاص في نقاش فإنهم يهتدون ويصيحون طبيعياً. بالمثل، يجب أن تشعر بهذا النور عندما تتحدث إلى جمهور. إذا وجدت وسيلة تستطيع عن طريقها أن تستبدل أسلوب المحادثة لدى شخص ما بطريقته في مخاطبة الجمهور، فسوف يحدث تقدم ملموس في قوة تأثيره عند مخاطبة الجماهير. حيث إن هذا التغير المقترض يعتبر على درجة كبيرة من الأهمية علينا أن نطرح هذا السؤال: «هل توجد وسيلة لإيجاد هذا البديل؟»

نعم توجد وسيلة. في المرة القادمة التي نعتل فيها منصة المحبة، تأكد تماماً من أن الجمهور يتكون من أفراد مثلك، بدلاً من أن تتحدث إلى أو مع جمهور كبير تحدث

إلى أفراد. خصص لكل مستمع جزءاً من حديثك. اجعل منها لعبة. حاول أن تتجاوز مع أكبر قدر من الأفراد المستمعين بنجاح لك قبل أن تختم حديثك.

كيف تطور أسلوب المحادثة:

من أحسن الأساليب لتطوير أسلوب المحادثة، هو أن تقضى على الرسمية التي تسود المجموعة العادية للسياح، وزرع بطاقات الأسماء حتى يتم التعارف اللام بين أفراد المجموعة على أساس معرفة الاسم الأول لكل فرد. اعمل على إزالة المقاعد الخالية حتى يتسنى للمجموعة أن تجلس متلاصقة. اعمل على أن ينسم كلها كان ذلك يمكناً لكي تخلق جوّاً من الدفء، وتحافظ عليه أثناء انضمامك انظر إلى الأشخاص، حاول أن تحافظ على اتصالاتك الصوتية والعاطفية على أساس مردي مع المستمعين بين الجمهور. ركز انتباهك على إيجاد نوع من الاتصال يعتمد على الاحتكاك بين فرد وفرد لكي يتحقق بين المتحدث والمستمع. وبذلك فسوف يتحسن أسلوبك في المحادثة.

معونة الإيماءات

في عام ١٩٥٨ عانى مركز مدينة نيويورك من مصاعب مالية حيث فاقت تكاليف إخراج مسرحية «الملك لير» للمسرح الميزانية الفعلية المخصصة لإنتاجها. ثم قبل لينين من بدء العرض كسرت ساق أودسون ويلز واضطر إلى أن ينقل دور الملك لير وهو يجلس على كرسي متحرك وبذلك خسر العرض أموالاً طائلة. الفرصة الوحيدة لتعويض بعض من تلك الخسائر كانت عن طريق الممثل الفرنسي «مارسيل مارسو» الذي تقرر أن يظهر على المسرح لمدة أسبوعين. وقد فعل، حيث قدم عرضاً لمسرح امتلأ عن آخره بالجمهور كل ليلة. وعلية، امتد ارتباطه بالعرض، لقد حقق مارسيل مارسو أمراً يعتبر ظاهرة مميزة. فتردد حول انوسب الفول لمركز المدينة من موسم فاشل إلى موسم ناجح، فعل هذا بغير أن ينطق كلمة واحدة على المسرح.

إنها تجربة مسرحية ماثلة أن تدخل مسرحاً وتظل بداخله ثلاث ساعات ثم تغادره بدون أن تسمع أقل صوت من مارسو، لم يكن مضطراً أن يستخدم فمه ليرسي معنى معيناً، بل استخدم يديه ووجهه وكل جسمه لينقل الأحاسيس التي يرغب في إيصالها.

ذات يوم، خلال مقابلة معه في الفندق الذي يقم فيه، وجه إليه سؤال عن تلك المعاني التي تتميز بها إيماءاته فأجاب: «لأننا كنا أكثر الملاحظات إثارة في حياتنا بالكلمات»

استخدام الإيماءات بتعكس على الصوت:

كل متحدث مؤثر يستخدم الإيماءات، حيث تعمل اللغة الجسدية «على أن تجعل الكلمات التي تصاحبها كلمات متحركة. لكي نبرهن على أن الإيماءات تحدث تغييراً في الصوت، سألتنا عدداً من الطلبة أن يقرأوا بطريقة فردية مقطوعة معينة مرتين. مرة وهم يضعون أيديهم في جيوبهم، ومرة أخرى مستخدمين الإيماءات. تخصص ثلاثة من القضاة يجلسون في مؤخرة القاعة ويظهرونهم في مواجهة المتحدثين. بعد أن يستمعوا إلى كل قارئ، وهو ينظر القراءتين صوت القضاة، بالنسبة لكل حالة فإنهم يقررون بطريقة سليمة بين القراءات للصوتية بإيماءات وتلك التي بدون إيماءات.

الإيماءات في بداية الحديث:

في بداية أي حديث يتم التعرف بين المتحدث والجمهور. فالسرعة بطيئة عن المعتاد ونطق الصوت ثابتة تماماً ولا توجد إيماءات في الواقع. ليست خطبة أصلية أن نضع يدك في جيبك في البداية (خاصة إذا أسفر هذا الوضع الطارئ عن ضيق نفثية جيدة للمحادثة، لكن شغري بعد أن تفرغ من الملاحظات الانتاجية أن يجعل أيدينا جاهزة لاستخدامها في إحداث الإيماءات التي تغطي الكثير على ما يتصل بالحديث.

على الرغم من أن الدين والشرائع تتيجان غالبية الإيماءات، إلا أن الجسد كله يستغل في إضفاء الكثير على الكلمة المنطوقة كوسيلة اتصال. في الحقيقة تم وضع علم يسمى «علم الإحساس بالحركة في العضلات والأوتار العضلية» في أوائل عام ١٩٥٠ - وضعه د. راي بيردوسنل. بالإضافة إلى ذلك كتب العديد من الكتب عن الإيماءات، إليك على سبيل المثال كتاب (كيف تقرأ شخصاً كما تقرأ كتاباً) تأليف نير نيرج وكالير.

يوجد لدى الجيش حشد من الإيماءات تسمى «إشارات الأيدي» تشير إلى معان

١١١ - حوراز نير نيرج وكالير وكيف تقرأ شخصاً كما تقرأ كتاباً (بيروت: مؤسسة مولود لصحة الكتب ١٩٧٦).

منوعة يلجأ إليها الاستولون بالجيش عندما يكون المقود مطوياً أو عندما يصح فصحج الحركة سماع الأوامر العادية أو في حالة ما إذا سمحت المسافات الكبيرة فقط بإجراء الاتصالات البصرية.

أنواع الإيماءات:

يؤمن الناس باستخدام العيون والمواجب - الفم - اللسان - تعبيرات الوجه - الأخرج - الأيدي - الأرجل - السيفان - إمالة الدفن - أنواع مختلفة من الانسجامات. في الحقيقة أسفرت أبحاث عن اكتشاف أكثر من مائة إيماءة مميزة للوجه وليد والجسم. وعلى الرغم من هذا النوع الهائل في الإيماءات المتاحة، فإن بعض المتحدثين يقفون أمام الجمهور ويستخدمون فقط أحبالهم الصوتية توجد بعض - وأنا أكتب هذا الكلام - صور لزعماء العالم وهم يتحدثون اقتطعها من الصحف والمجلات على مدى الأعوام العديدة الماضية فيجمعهم كلهم صفات واحدة مشتركة في كل صورة تلحظ تعبيرات الوجه وهي تنطق بصيرة وتستطيع أن تحس حرجة الإخلاص والحماس التي يشعر بها المتحدث ويعرضها في نفس الوقت لمشاهديه. في كل صورة من تلك الصور يؤمن الزعيم العالمي بنواحه المرفوعة يشير إلى أحد الجواب، يدق ينف مستخدماً حذاء، يطبق يديه - يد ذراعيه على أقصى اتساع أو تتشابك يده في وضع الصلاة - يرفع عدة أصابع إلى أعلى أو يشير بأصبعه السابعة باتجاه الجمهور.

الإيماءات التي تذكر:

من المحتمل أن أكثر الإيماءات في التاريخ القريب، والتي أنارت جداً ككبيراً حوفاً، فعلها رئيس الوزراء السوفيتي نيكيتا خروشوف في أثناء إلقائه خطاباً بالأمم المتحدة، انقل حماساً لدرجة أنه خلق حذاءه ودق به ينف على سير الخطابة على صفحة سابقة أوصينا بأن تلجأ إلى هذا التصرف عند الضرورة، لكننا لا نوصي بأن تخلع حذاءك بل حاول أن تستخدم أسلوباً مبتكراً يذكرك الناس ويحدثون عنه بعد انتهاء حديثك.

إيماءة أخرى فعلها خروشوف قبل حادثة الحذاء بفترة قصيرة وستبقى حية في

فاكروني إلى الأبد. حضر رئيس الوزراء خروشوف حفل استقبال أقيم له وغادر مبكراً ثم استدعاء سيارته الليموزين وانتظر خروشوف على رصيف المشاة عبر الشارع أدوار صبي يقف في نافذة مسجل الصوت الخاص به فانطلق صوت تشيد «العلم المرمع بالنجوم» ليصافح أدق المنسج الأسير المنسل في شخص رئيس الوزراء الروسي. ماذا فعل خروشوف؟ نظر إلى النافذة قرأ رأى الصبي الصغير، ثم صعد على إغريز الشارع - وكما لو كان يقود أوركسترا سيمفوني. أشار بكلتا ذراعيه حتى انتهت آخر نغمة من التشيد لم يستطع القليلون منا الذين شاهدوا هذا العرض المنسج بالروح الطيبة من جانب واحد من أقوى الرجال على وجه الأرض، أن يجمعوا عن تحيته بعاصفة من التصفيق.

الإيماءات ينبغي أن تكون طبيعية:

في مسرحية هاملت «يشير شكسبير إلى الإيماءات حينما يقول: «لا تشتر الهوام» وقوله أيضاً: «اجعل الفعل مطابقاً للقول. واجعل القول مطابقاً للفعل». إن شكسبير يجيد الطبيعة، وهذه تعتبر نصيحة طيبة. أحياناً يلجأ بعض المتحدثين إلى استخدام الإيماءات «المسجلة» بحيث تؤدي في مكانها الصحيح أثناء الحديث. ليس هذا مستحسنًا من المروء أن وديرويلسون عندما حضر في برنستون علفت خريطة على باب محرقته عليها رسوم لإيماءات تؤدي استخدام طريقة كهذه إلى جعل الحديث حديثاً ميكانيكياً ويعمل على تدمير الأثر الطبيعي للمحادثة الذي تحاول تحقيقه.

في الحالات التي كان يتحدث فيها الرئيس فرانكلين روزفلت وهو واقف كان يسند جسمه بذراعيه. وبما أن يديه وذراعيه تكون غير متاحة للاستخدام فإن روزفلت ابتكر أسلوباً مؤثراً باللجوء إلى الإيماء عن طريق تحريك رأسه للتأكيد.

الإيماءات المعروفة:

إذا قلّبت أحداث التاريخ الماضية، سوف نعرّ على إعادة استخدام في زمن السيد المسيح وبقيت معنا حتى اليوم. عندما استخدمت إيماءة «خفض إبهام اليد» في الكولوسيوم بروما، فأنا كانت تعني نهاية حياة شخص ما، وعندما فعلت تلك الإيماءة اليوم، فأنا تدل على أننا لا نوافق على شيء. بمعنى.

توجد بعض الإيماءات الشائعة الأخرى هز الكتفين مع رفع راحة اليد يعني «ما الذي أستطيع أن أفعله؟» إمساك الأنف يدل على «وجود شيء ذي رائحة كريهة» الإشارة بالأصبع السبابة إلى المد وإدارته في دائرة صغيرة تعني «أه مجنون» أكثر الإيماءات الشائعة التي قد تدل على معانٍ وقحة. أثناء حملة انتخابات الرئاسة عام ١٩٧٦، اضطرب نائب الرئيس روكفلر عندما شاع أمر إعادة غريبة استخدامها في الرد على المسائلين من الجمهور.

عندما نتحدث أمام الجمهور لا نعتمد فقط على صوتك فأنت غللك جسداً مميّزاً قادراً على فعل كل أنواع الحركات المعيزة. دع جسّدك يحسّ حديثك عن طريق استخدام الإيماءات، فهي تعتبر متفناً مدعماً للعصبة، وستجد أنك تتمتع بها.

«معونة» الوقفات

حدث توافق شيق للحوادث أود أن أقصه عليكم. قيل أن أكتب عن الوقفات قررت أن أخذ استراحة وأمشي حتى آخر الرواق لكنني ألقى نظرة على الكالريسي. وجدت شجرة خيزرة في نهاية الرواق وطائراً مثنوياً يرغرف بجانبه حول أغصانها. كان الطائر ينطلق بسرعة غير معقولة من زهرة إلى زهرة، بعد أن يصل إلى كل هدف فإنه يتوقف في منتصف المسافة محلقاً في الهواء قبل أن يضع متفاره الرفيع داخل الزهرة لقد توقف الطائر المفرد لكني يكون أكثر تأثيراً.

بديل الأصوات الـ «آر» والـ «آء»:

تساعد الوقفات المتحدثين كي يصبحوا أكثر تأثيراً. يمكن أن يحدث تحسين فوري عن طريق إحياء الوقفة على عادة سينت. لو رجعتا إلى الوراء إلى فصل «لا تنه» نجد أننا تحدثنا عن أصوات الـ «آر» والـ «آء». إذا كنت تعاني من ملبقات الحديث تلك التي لا فائدة منها مطلقاً، فعليك من الآن في استخدام الوقفات في مكانها الصحيح.

الوقفة تستطيع أن تؤثر على المعنى:

لكي أوضح كيف يمكن أن تغير الوقفة أو غيابها معنى أي جملة، فإني أكون ممثلاً لو

قرأت بصوت عال ما يلي من اقتباسات متتالية الكلمات. من فضلك توقف لمدة ثانيتين حيثما ترى ثلاث نقاط (.....) إليك القراءة الأولى:

- «معفرة لا يمكن أن أسافر إلى سيبيريا» (إذا كان المعنى يبدو محيراً بالنسبة لك، فإن ذلك نتيجة عدم وجود وقفة). والآن إلى القراءة الثانية:
- «معفرة لا يمكن.. أن أسافر إلى سيبيريا» (للأسف إنها تبدو كجملة وثاء والآن إلى القراءة الثالثة: «معفرة... لا يمكن أن أسافر إلى سيبيريا» شكراً يا إلهي إنها تبدو كما لو كنا قد أنقذنا حياة).
- ثلاث جمل. نفس الكلمات. معاني مختلفة. كل ذلك نتيجة الوقفات.

البارزون في استخدام الوقفات:

عندما توفي إدوارد زملرو احتواي تبعه على تلك الكلمات «كانت وقفاته أكثر بلاغة من كلماته. أثناء الحرب العالمية الثانية استمع ملايين الأمريكيين إليه وهو يقرأ نشرات الأخبار التي كانت تبدأ دائماً بكلمات: «هذا... نحن» بعد انتهاء الحرب أصبحت افتتاحيته «إليك نشرات الأخبار». طوال عمله بالتليفزيون عمل على إثراء أسلوبه الناعم غير الرسمي عن طريق استخدام الوقفات التي تجذب الانتباه.

عندما توفي جاك بي تضمن نيم الكلمات التالية «كانت الوقفات دائماً أكثر بلاغة من ملاحظات الإضحاك». كان بي ماهراً في استخدام التوقيات الهزلية. كذلك استخدم يوب هوب أيضاً الوقفة بطريقة ماهرة. قد يروى الاثنان بي وهوب لكنه ولا تثير ضحكاً كبيراً. حيث قد بدلا من الحديث يمكن أن يستخدمنا وقفة متمزجة بظرة متعجبة. كلما طالت الوقفة ارتفعت الضحكات.

توقف قبل وبعد النقاط الهامة:

تصبح الوقفة أكثر تأثيراً عندما نستخدمها قبل أو بعد النقاط الهامة. على سبيل المثال، إذا سألت شخص ما أن يلخص في جملة واحدة أهم رسالة لهذا الكتاب، فأني أقول: «فوق كل شيء آخر... نذكر الضرورات... بذلك تكون قد استظدت شيئاً عظيماً من قراءتك لهذا الكتاب».

لاحظ أننا توقفنا قبل وبعد الكلمات. «تذكر الضرورات» تلك هي الفكرة الهامة نرغب في إعطائها تأكيداً كبيراً.

حصل جاري كوبر على جائزة أكاديمية عن دوره في فيلم «الظهير» في دورتها. لقد عرف قليل من دوايد السينا لماذا كان مشهود إطلاق النار وهو قمة الفيلم مختلفاً قليلاً عن أي مبارزة بالمسدسات صورت سينمائياً قبل ذلك. طوال المشهد كله من البداية وحتى اللحظة التي يواجه فيها البطل الشرير في الشارع المجهور المني بالآثرية. كنا نسمع الموسيقى الرئيسية للفيلم. في بعض الأحيان يرتفع صوت الموسيقى، وأحياناً أخرى يتحسر الصوت. ولكنها كانت موجودة دائماً. أخيراً خرج جاري كوبر إلى الشارع - ويده مستعدة على الزناد ليسحب مسدسه وبدأ في السير بهبط باتجاه ساحة المبارزة... حينئذ توقفت الموسيقى... أعقب ذلك وقفة صامتة في شريط الصوت لأول مرة في المشهد وكان الأثر محمكاً للمشاعر إنها الوقفة قبل حدوث شيء هام. ومن ثم جعلت نقطة الذروة في الإثارة عظيمة.

توقف في الأماكن المناسبة:

تحذير وخيد فيما يتعلق بالوقفات: لا تستخدمها بعد جملة قد يساء فهمها. مثال محير على ذلك حدث عندما كانت إحدى السيدات تقوم بتقديم أحد المتحدثين الضيوف. عند نقطة معينة قالت: «إنني أعرف أنه قادر للغاية لأنني عملت تحت رئاسته لسنوات كثيرة. ثم توقفت... في أثناء توقفها فهتف أحد أفراد الجمهور انشتر الأمر ثم سمع الضحك والمهيس بين جمهور الحاضرين. كان هذا من سوء الطالع بالنسبة للسيدة وأيضاً بالنسبة للمتحدث.

خلال تجربي التي استمرت لمدة ستة وثلاثين عاماً مع الحديث المؤثر فإن المقطع السابق يسجل المرة الوحيدة التي أضرت فيها الوقفة بالحديث. بعد ذلك التقديم سوء الحظ. وحيث إنني كنت مشغولاً عن البرنامج، سألت السيدة عن سبب توقفها هكذا لمدة طويلة فشرحت لي أنها لم تتبع الملاحظات التي كتبتها بطريقة سليمة. وعليه فحدث سبل أفكارها. لقد كان الإعداد الجيد والتدريب كفيلاً بتجني هذا الخط العاثر.

وقفاتك سوف تصبح مؤثرة فقط إذا استخدمتها:

يشبه تقديمك للوقفة أمساكك للمرة الأولى بمقبض الحواف بطريقة صحيحة. إنك لا تشعر بالطريقة الصحيحة لاستعماله. على أية حال، كما أنك تعتاد بسرعة على الإمساك بالمضرب بطريقة سليمة. بنفس الطريقة تشعر سريعاً بسهولة استخدام الوقفات. في ملاحظتك عن الأماكن التي ترغب في أن تستخدم فيها الوقفة الطويلة في البداية سوف يمتنع عليك اقحام الوقفات عن عمد. لكن بعد فترة سوف تفعل هذا بطريقة طبيعية. عندما تبدأ في تذوق العنت التام للجمهور أثناء إحدى وقفاتك وتحس التوقع من جانبك في انتظار كلمتك التالية، فإنك تكون قد اتخذت خطوة جادة باتجاه الحديث المؤثر.

«معونة» الوضع المناسب:

هل رأيت من قبل متحدداً ينحني على الشطبة أثناء حديثه؟ إذا أجبت بالإيجاب، فإن هذا يعني أنك لاحظت مثل هذا الوضع الضعيف، إنني أضمن أن هذا المنظر قد ترك أثراً سيئاً عليك. يستاء بعض المستمعين إذا وقف المتحدث بطريقة مترهلة للغاية لأن هذا دليل على عدم الاحترام، فهم يشعرون بأن عليه أن يبدو مهتماً بجمهوره إن لم يكن على الأقل مهتماً بموضوعه.

وضع التكاسل الزائد عن الحد يدعو إلى صرف الانتباه:

توجد نتيجة أسوأ تحصل بوقوف المتحدث في وضع ضعيف غير رأى الجمهور السليم. عندما يكون جسم المتحدث متكاسلاً بدرجة كبيرة، فإنه ينسحب في إجهاد عقل متكاسل للغاية ينتج عنه جمهور مسترخٍ تماماً، مما يؤدي إلى صرف الانتباه. علينا أن نعترف بوجود خط رفيع نسبياً بين الجمهور المسترخي (وهو أمر مرغوب فيه) والجمهور المسترخي أكثر من اللازم (وهو الأسوأ غير المستحب). يشكل هذا الأمر تحدياً للمتحدث المؤثر كي يحاول أن يعرف على هذا الخط الفاصل، ثم يضع الجمهور المسترخي عصبياً على جانب الخط الخاص بالانتباه.

الوضع الصحيح:

الوضع الصحيح للحديث هو البساطة نفسها. عليك أن تفق بطريقة مرعجة مشدود القامة موزعاً وزنك بطريقة متساوية على كلتا القدمين. يعتبر هذا الوضع أقل الأوضاع التي تسبب التعب وأكثرها إرشاداً إلى التركيز الجيد.

عليك ألا تفق في بقعة واحدة لمدة طويلة ما لم يكن هذا ضرورياً بالقطع كي تفعله قد تنشأ مثل تلك الضرورة إذا كنت مستولاً عن الكاميرا أثناء تصوير سينمائي أو تلفزيوني. في مثل تلك الحالة يمكن فهم وقوفك في بقعة واحدة.

حينما يكون الأمر ممكناً، عليك أن تتحرك وأنت على البقعة عندما تسير إلى نهاية المسرح، فإن المستمعين يتابعوك بحيونهم وأحياناً ينظرون في مقاعدكم. يعتبر هذا التغيير في الوضع بالنسبة لهم مدعاة للاسرخاء يؤدي التغير في المنظر كنتيجة لوقوفك في وضع جديد إلى جعل الاستماع أكثر تنويقاً. مثل هذه الحركة تفيدك لأنها تحركك عن أثر التعب الذي تشعر به لوقوفك في مكان واحد. والأهم من ذلك، أن الحركة تولد الحساس إلى جانب بعض الإيماءات الموحية.

«معونة» كثير من «نحن» قليل من «أنتم»:

وبعض من «أنا»:

عل صفحات هذا الكتاب ربما لاحظتم أني غالباً ما استخدم الضمير - «نحن» - ربما تعجبتم أيضاً من جم الأشخاص الآخرين الذي يتعاونون معي في إعداد هذا الكتاب. والإجابة هي أنه لا يوجد مؤلف آخر مرتبط بهذه العملية. لقد استخدمت الضمير «نحن» من باب التعود فقط. طوال عملي في التفسير نجيتنا ضمير المتكلم الفرد «أنا» لكني نستعمل ضمير المتكلم الجمع «نحن» للأسباب التي سوردتها في الفقرات التالية.

استخدم كثيراً من «نحن»:

عندما يستخدم المتحدث الضمير «نحن» بدلا من الضمير «أنا» فإن المشاهد ينشكون من تقسيم الجملة بطريقة أفضل. من السهل عادة تقبل الإجماع في الرأي

لدى جماعة أو سياسة أي منظمة عن تقبل رأى فرد واحد. أيضًا إذا بدأ المتحدث إلى استخدام «نحن» فلن يتحم عليه أن يدافع عن الحمل الحولية كالمعاد. فمن الصعب بالنسبة للمشاهدين أن يتبنوا هجومًا على الضمير «نحن» وهو ليس حاضراً بالمقابلة بالضمير «أنا» الذي يفت أمامهم. لذلك، يتغير عليك أن تستخدم كثيراً من «نحن» في أحاديثك.

استخدم قليلاً من «أنتم»:

لا يحب الناس أن نتحدث إليهم بفرد صميم لأن نتحدث معهم. لهذا السبب. فنحن نحاول أن توجد نعمة المحادثة في أحاديثنا. إذا استخدم المتحدث الضمير «أنتم» بصفة دائمة، سوف يبدو كما لو كان يتحدث إلى الجمهور. أما إذا استخدم «نحن» كثيراً فإنه سوف يبدو كما لو كان يتحدث مع المستمعين.

استخدم بعضاً من «أنا»:

إذا استمر المتحدث في استخدام الضمير «أنا»، فقد يتولد الإحساس لدى الجمهور بأنه يجتر نفسه «العرض كله» أما إذا استخدم المتحدث الضمير «أنا» من حين لآخر فهذا أمر صحيح للغاية خاصة إذا كان يروي تجربة شخصية.

لقد تسبب استخدامي لكلمة «أنا» في إحداث مصاعب خطيرة لي أثناء الحلقة الدراسية التي وصفتها في الفصل الثالث عندما ناقشنا «معرفة أن تعرف جمهورك». كان على كل ضابط من الضباط العظام المتحقين بهذه الحلقة أن يلقى حديثاً مدته ثلاث دقائق أثناء فترة الدراسة المسائية. لكي أسمع بالإعداد للحديث أثناء فترة الغداء، حضرت إلى الفصل في الساعة الثانية عشرة إلا الربع قبل الظهر لأعطي تعليمات النهائية للطلبة بخصوص هذا الموضوع. بعد أن شرحت المطلوب منهم طلبت من الطلبة أن يراجعوني بساعاتهم أثناء إلقاءي لحديث الدقائق الثلاث. بعد انتهاء حديثي القصير الذي ألقى الضوء على تجربة شخصية سألتهم عما إذا كانت لديهم أية أسئلة. فقال أحد نواب مفتش الشرطة بدون أن يرفع يده: «إنه لكائي سي حيث استخدمت كثيراً من «أنا». مثل هذه الملاحظة المفاجئة، كان لها أن تجعل إلينا مذاق غير طيب لو كانت قبلت فقط في حضرة الطلبة ومعهم المعلم. على أية حال.

وبالإضافة إلى ذلك، كان يحضر في جانب من القرفة ويراقب النشاط الجاري قائلاً أكاديمية الشرطة وصحفيون من نيويورك تايمز والدليل نيوز. لقد كنت في موقف حرج.

تطرت إلى الفصل ثم انتهت وقلت: أيها السادة، إنه ليس رائع أن عبء الانجذاب من جانبكم مثل نوع المناقشة المبينة على الأخذ والعطاء، والتي تأمل في تحقيقها بنهاية الأسبوع. ويثل هذا التحلق نقداً بقاءً ولا يوجد من يتناهر هذا الموضوع أكثر من زميلنا مفوض الشرطة. لقد حضر فقط الأسبوع الماضي إلى الاستوديو التليفزيوني الخامس بنا ليصور مقابلة لقبله تارمين يقوم بتجهيزه. لم ينتظر أن يتلقى النقد بل إنه طالب به. توقفت عن الحديث، وبمجرد أن فعلت ذلك رفع أحد الطلبة يده حيث يجلس في جانب من القاعة. قلت: «عج، أيها المفوض» نظرت المفوض ناحية المفتش وقال:

(من الواضح أنك لم تفهم الحذف من حديث الملازم أول). ثم استطرده المفوض موضوعاً ملخص حديثي. في الصباح الباكر ظهرت المتلافة في الصحف اليومية تحمل أبرز النقاط التي أحاولها شرح المفوض.

لقد علمت هذا الحروب الضيق من كاتبة في الحديث درساً ثميناً. بسبب أن تلك الحادثة وقعت نتيجة استخدام كلمة «أنا» ونحن نحذر طلبتنا بأن عليهم أن يستخدموا كثيراً من «نحن» وقليلًا من «أنتم» وبعضاً من «أنا».

«معرفة» الاتصال بالنظرات المؤثرة مع كل مستمع:

بعد الصوت، فإن العيون هي أهم أداة نمتة يملكها المتحدث المؤثر. عندما ندخل في محادثة مع شخص ما أم عندما نستمع إلى حديث، فعل أي شيء نركز عليك معظم الوقت؟ إذا كنت شخصاً طبيعياً فإنك تنظر إلى وجه الشخص الآخر وتركز على العيون. وعندما تحدث اتصال عن طريق العيون بين شخصين، فإن أثر اتصالهم يتعمق أكثر ويصبح ذا مغزى عظيم.

توضيح أهمية درجة اتصال العيون:

لكي تؤكد لطلبتنا على أهمية اتصال العيون في تلك المرحلة من دراستنا، نظمتا

بعض طرق الشرح والتوضيح يحضر المدرس نظارة شمسية واكتة ثم يرتديها على الرغم من أنه لا يزال قادراً على رؤية مشاهدته إلا أن مستعميه لا يستطيعون رؤية عينيه لقد حجب اتصال العيون بنسبة ٥٠٪ وأثر ذلك بطريقة ذات مغزى على تأثير الحديث. بعد دقائق معدودة خلعت النظارة الشمسية وحل محلها عصاية للمعين. والآن لا يستطيع المدرس أو (الشاهدون) أن يروا بعضهم. لقد حجب اتصال العيون بنسبة ١٠٠٪ وأصيب تأثير الحديث بأضرار بالغة.

إن المتحدث المؤثر يستمد قوة من مشاهدته. فعندما يؤدي شيئاً فإنه يحس بذلك عن طريق مشاهدته حيث إنهم يخشونه بذلك بمجرد أن تلقى عيناه مع مشاهد علم الآخر. يلاحظ التعبيرات المختلفة على وجوههم. فإذا كانت تعكس تلك الرسالة

وأستطيع أن أفتهمك تماماً. إنك تقوم بعمل رائع. لقد اقتنعتي» حينئذ يأخذ المتحدث أنه يسير على الدرب. على أية حال. إذا لم يكن يجري اتصالاً مع كثير من الأعين وهو ينتقل من وجه إلى وجه فإن شيئاً ما يكون ناقصاً. قد يحدث أن بعض المستمع العادي عينه أو يصاب بأحلام اليقظة أو ينظر غير الفاعلة إلى شيء أكثر تشويقاً. أو ربما يكون في حالة من الاضطراب لا تسمح له بالنظر إلى المتحدث. لا أنه يوجد خطأ ما وعلى المتحدث أن يتخذ خطوات تصحيحية في موقف كهذا من الإجراء العلاجي الذي يتبع هو أن يتعاطف حاسك. عندما تصبح أكثر حيوية من الجمهور ستنظر إليك وبذلك يستقر الاتصال عن طريق العيون.

اتصال العيون والصدق يضيان بدا في يد:

العيون هي مرآة الروح. عندما ينظر شخصان في عيون كل منهما الآخر فمن الصعب ألا تقول الحقيقة. خلال الحرب الكورية كانت أسرنا تعيش في قرية «مول بوجينيا» ذات يوم أن إلى جاري وأخبرني أنه تم فتح حصاه خزان البترول الخاص به وبذلك ندق - البترول ليملاً الغاء الخلفى لبرله. لم اعتقد أن هذا الأمر من فعل ابني. أحضرت ابني والذي يبلغ من العمر ثلاث سنوات وأجلسته أمامي وقلت له: «مالكولم.. انظر إلى «نظرت إلى عيني مالكولم الزرقاوين من تحت حجاب شعره الجمراء فقابلت عيني. قلت:

«هل قمت خزان البترول الخاص بسفر ريد؟» فأطرق مالكولم بعينه وشرع في الحديث. فقاطعتة قائلاً: «مالكولم.. انظر إلى «فعل. وبين تلافيت عيوننا قال: «نعم لقد فعلت ذلك» لا أعتقد أن مالكولم قد كذب على طوال سنوات عمره السبع والعشرين. من الممكن أن هذا الأمر يرجع إلى اتصال العيون حيننا تناقش معاً مسألة حساسة. عندما نتحدث إلى جمهور عليك أن تنظر إلى أفرادهم في عيونهم إذا كنت تريدكم حقاً أن يصدقوك.

تدريب على اتصال العيون:

عندما أظهر لأول مرة أمام مجموعة من الأشخاص أمارس تدريباً صغيراً على اتصال العيون لكي أعرف معرفة جيدة عليهم. بعد أن أضع مذكراتي المكتوبة على المنضدة. أنظر إلى الشاهدين في صمت. ثم أحاول وأنا أضع مسحة من اشمسة على وجهي - أن أتلاني مع عيني كل شخص يجلس في القاعة. أما إذا كان عدد الجمهور كبيراً فإني أمارس نفس التدريب فيما عدا أنني أركز على وجه واحد في كل قسم من أقسام قاعة الاستماع.

إنه ليس بالأمر السهل أن نجعل فعل هذا التدريب. لكن الدفء الذي يضيفه على جلتي الافتتاحية يجعله يستحق العناء الذي يبذل في سبيله. خلال أي حديث. فإني غالباً ما ألتفت إلى المستمع الجيد. وهو المستمع الذي يبدو دائماً متنبهاً وموافقاً. فإني أستمع القوة من شخص كهذا. لكن هناك بعض الأشخاص الذين لا ألتفت إليهم في الغالب - وهم الأشخاص القليلون الذين يشكون في الاستجابة بده. على الرغم من المجهود العظيم الذي يبذله المتحدث.

اتصال العيون يضيف إلى متعة الحديث:

من الأمور التي تثير الدهشة انتشار المفاهيم الخاطئة فيما يتعلق باستخدامات العيون بين أوساط المتعلمين من الرجال والنساء. كان هذا هو الحال بالنسبة لوظيفة إداري كبير وموهوب. والذي كان يحضر إحدى حلقاتنا الدراسية. بعد عدة شهور من انقضاء الحلقة الدراسية كنت ألقى خطاب إهداء في قسم مرتفعات واشنطن بتهاني طاقرب مني مصافحاً وقال: «أريد أن أشكرك. طوال سنوات شدي كنت أشعر

بالاضطراب في كل مرة ألقى فيها حديثاً حيث إنني كنت لا أعرف ما الذي أمتد به. لقد نصحت أحدهم بطريقة خاطئة أن أركز نظراتي المحلفة بارتفاع حوائلي اتنى عشرة بوصة فوق الصف الخلفي وأظل مستمراً على هذا الوضع هناك لكن منذ أن حضرت فصلك المدرسي وتعمدت أن أنظر في عين المستمع، أصبحت رجلاً آخر تماماً الآن وفي واقع الأمر أشعر بثمة غنى عندما ألقى حديثاً.

اتصال العيون بسمع بالأحداث الفردية:

لقد ذكرنا مراراً أنه ينبغي عليك أن تحاول جعل حديثك يبدو مثل محادثة مع مستمعين منفردين، يمكن لمعينك أن تساعدك مساعدة كبيرة على تحقيق هذا الهدف أكثر من أي جزء آخر في جسمك. تستطيع أن تكون على يقين من أنه أمر غير عمل بالنسبة لك أن تترك منصة الحديث لكي تتحدث مع كل مستمع على الحفراد. على أية حال، يمكن أن تقع عينك كل مستمع وتجهله بحسب أنك تتخاطب معه أو معها شخصياً. عندما تتجول عندك بين مستمع يجلس في شمال الصفوف الخلفية ومستمع آخر في الوسط ثم مستمع ثالث في عين الصفوف الأمامية، فإنك تضيي فكرة تامة على كل منهم. حيث يشعر كل مستمع كما لو كنت تتحدث معه شخصياً. إذا كان عدد المشاهدين كبيراً، على المتحدث أن ينظر إلى وجه واحد محدد في دقة الاستماع إليه لأمر مدعش كيف أن الآخرين في المنطقة يشعرون بأن المتحدث ينظر إليهم ويتحدث إليهم أيضاً. لقد مررت بتلك التجربة عندما تنقلت في أرجاء حديقة «ماديسون سكوير» - استمع إلى بيلى جراهام ليلة بعد أخرى. حينما كنت أجلس في أي وقت أثناء إلقاء العظة، كنت أعتمد أن بيلى ينظر إلي ويتحدث إلي. تذكرت تلك التجربة بعد مرور حوالي عام عندما منحت الفرصة لي للحديث في نفس حديقة «ماديسون سكوير». كنت أحرص على أن أتأكد من أنني أجرى اتصال العيون اللازم مع المستمع الجالس في الشرفة التالية البعيدة بنفس المقدر الذي أجريه مع الشخص الجالس في الصف الأمامي.

اتصال العيون كأسلوب للتحكم (أو الضغط):

تتل عينك وسيلة بارزة لضبط الجمهور والسيطرة عليه. لقد وصفنا على صفحة

سابقة طريقة السيطرة التي نوضحها العبارة التالية «إذا أردت أن تسأل، فما عليك إلا أن تعلق عينيك». لكني نطيق تلك الطريقة الخاصة بالسيطرة، علماً أن نعتمد على اتصال العيون. لقد ذكرنا أيضاً الطريقة التي نتخلص بها من التطلعات الشمسية بين جمهور كبير. وهنا أيضاً تلعب العيون دوراً أساسياً. سواء كنت أنتعك في استجابة أبن مالكولم فقط أو استجابة آلاف المستمعين، فإن العيون تزودنا بالمدخل الصحيح للنجاح.

اتصال العيون يمكن أن يساعدك في الحصول على مجموعة من الأنصار:

على الرغم من أنه يوجد تأثير هام لكلمات المتحدث على المشاهدين، إلا أن عينيه في بعض الأحيان يكون لها أثر أعظم على المستمع الفرد. عندما كان أدولف هتلر يتحدث إلى الجماهير العريضة، كان يوجد عديد من المستمعين يؤكدون الحقيقة التي نقول بأن عيني هتلر ثلاثت مع عيونهم عند نقطة معينة من حديثه. وأعلنوا أنه أثناء التواني القليلة الخاطئة التي نظر فيها هتلر في عيونهم تغيرت حياتهم. في الفترة التي كان فيها الساتور لاقوليت يجمع له أنصاراً سياسيين في وسكتسن، كان يتفحص عيون متعاهديه في كل مرة يلقي فيها حديثاً في جماعة جديدة بعد أن يتحدث مع كل فرد من خلال اتصال العيون. فبأنه يركز على الشخص الذي يشوس فيه الاستجابة الأكثر. بمجرد أن ينتهي الحديث بأحد طريقه حتى يصل إلى جانب الشخص الذي اختاره، ثم يطلب منه أن يلتحق برفيقه ويقوم بتشغيله هو شخصياً في تلك المنطقة.

استمع بعينيك:

حقق آرت لينكلنر تروة عن طريق إجراء الأحاديث والمقابلات الصحفية مع الأشخاص. عندما سئل عن السر أجاب «استمع بإمعان» في كلمات أخرى، يرجع الأداء الرائع للينكلنر على نطاق واسع إلى المعونة التي تلقاها من الشخص الذي يجري معه الحديث الصحفي لا يستطيع المتحدث أن يسمع بأذنيه كما فعل لينكلنر لأن جمهوره لا يحدث صوتاً. في أغلب الأحيان لكن يستطيع المتحدث أن يسمع بعينه فيمكنه أن يلاحظ استجابات المشاهدين وينتظي التوجيه تبعاً لذلك. إذا ظهر

أى تعبير سآخر. فهذا إشارة للمتحدث كى يشرح النشطة المطروحة باستفاضة أكثر. أما إذا بدا بعض القائل على المجموعة فمن المناسب أن تزيد السرعة قليلاً. وإذا بدوا فى النظر إلى ساعاتهم، فإن الوقت قد حان لإعطائهم استراحة. وفى حالة ما إذا كانت كل عين مثبتة فى معنى المتحدث، فإن هذا هو المدخل إلى أن توصل العمل الجيد.

عندما يرغب نجم سينمائى أو شخصية تليفزيونية فى السفر تحت اسم مستعار، فما هى أبسط طريقة لتحقيق ذلك؟ فى العادة يلبسون نظارة شمسية ضخمة وبذلك يغير مظهرهم. وعندما تلتقط الصور لدمى الخدوش لكى توضح الاشتزاز الشديد الذى تسببه الأطراف المصايد، توضع منطقة سوداء فى الصورة على عيني الشخص. وبذلك لا تعرف شخصيته أكثر من أى عضو آخر من أعضاء الجسم. فإن العيون تعتبر مفتاح شخصيتك ومظهرك.

فى أثناء حلقاتنا الدراسية المخصصة لتعريب المعلمين، وبعد أن أحاضر مجموعة جديدة لمدة ساعة واحدة، يمكننى تقريباً أن أتنبأ بأى الأشخاص سينطوون سريعاً ليصلوا إلى مرحلة المتحدثين المؤثرين، وأهم سوف لا يحققون تقدماً سريعاً. أثناء تلك الساعة الأولى، فإننى أتفحص وجوه المدرسين الثمانية أو العشرة المقترعين بثلث البعض منهم ناحيق بتعبير مستغرق عيونهم متيقظة، يتعلقون بنظري حتى أنقل إلى الوجه الآخر، بينما يضطرب شخص أو شخصان عندما أجرى اتصالاً بعيونهم، ثم يطرئون بعيونهم حيث إنهم لا يستطيعون أن بعيدوا إلى نظري إليهم. بدون استثناء تقريباً، فإن الطلبة الذين يردون هدفه على اتصال بهم عن طريق العيون، هم قادرون على الأداء بطريقة مثيرة للإعجاب فيما يتعلق باتصالهم بعيون مشاهديهم عندما يحاضرون. وبدون أى استثناء تقريباً، فإن هؤلاء الطلبة الذين فشلوا فى أن يسمخوا لى بالنظر فى عيونهم، واجهوا صعوبة فى تعلمهم طريقة تحقيق اتصال العيون المؤثر مع مشاهديهم.

اعمل على إقناعهم بعينيك :

يعكس اتصال العيون المؤثر الإخلاص. إذا أردت أن تجعل المستمعين يوافقون على أرائك، اعمل على إقناعهم بعينيك إلى جانب كلماتك.

«معونة» التغذية الاسترجاعية:

عندما تتعامل مع أية مهمة، توجد طريقة صحيحة وأخرى خاطئة لكى تشرع فى تنفيذها. يمكنك أن تتعامل معها بطريقة عشوائية بدون وجود نظام معين، بذلك ترتكب الأخطاء وتبدد الوقت وتحصل على بعض النتائج الإيجابية. هذه هى الطريقة الخاطئة. من وجهة أخرى، يمكنك أن تستعرض الموقف، تحلل النتائج، تختار أفضل طريقة للتحرك تضع الخطة موضع التنفيذ ثم تتابع لتحصل على المعلومات المتعلقة بكيفية تنفيذ المهمة.

هذه الطريقة شبيهة بالإعداد للحديث المبينة فى الفصل الثالث. وضعنا تقديراً للموقف ثم جمعنا المادة، وأخذنا بعد ذلك أفضل المواد، ثم تدربنا ثم أجرينا المراجعة النهائية للقاعة، وأخيراً ألقينا الحديث. لاحظ أننا لم نشر إلى عملية «المتابعة» التى أكدنا أهميتها فى الفقرة السابقة. إذا طبقنا هذه المتابعة على عملية إعداد الحديث، فإن ذلك قد يعنى الحصول على تغذية استرجاعية من جمهور المشاهدين عن كيفية إلقاء الحديث والطريقة التى استقبل بها.

اعمل على تشجيع التغذية الاسترجاعية:

تستخدم نسبة كبيرة من المدارس والحلقات الدراسية المتخصصة، الاستفتاءات الرسمية لجمع المعلومات عن كيفية تقديم طرق التدريس وكيفية استقبالها. تستخدم تلك المادة لتقييم النظام الحالى والتخطيط لإحداث أية تغييرات مطلوبة.

على جميع المتحدثين الذين ينظرون نظرة جديدة إلى عملية إعداد الحديث الخاصة بهم، أن تكون لهم طريقة معينة للحصول على التغذية الاسترجاعية. سواء أكان ذلك عن طريق صديق بين جمهور المشاهدين أو قائمة المراجعة، أو عن طريق التخابط مع المستمعين أو صندوق الاقتراحات أو عن طريق زوجتك أو من أى مصدر آخر فإن التغذية الاسترجاعية تعتبر شيئاً ثميناً وينبغى تشجيعها.

فى نظام التعليم تستخدم وسائل عديدة للإشراف على العملية التعليمية لتسمح للمدرس بأن يعرف كيف يزدى عمله. وفى القوات المسلحة يقدم تقرير كفاءة عن كل ضابط عامل بواسطة رئيسه وذلك فى فترات منتظمة. الهدف من ذلك مزدوج: أولاً:

إذا عرف الضابط أنه يقم فإنه يحسن من مستوى أدائه، ثانيًا: عندما يتم تقييم تناقض نقاط الضعف قيد وشم اقتراح الخطط اللازمة لتحسين مستوى الأداء.

إذا عرف المتحدث أنه سيحصل على التغذية الاسترجاعية فمن المحتمل أنه سيبدل مزيدًا من الجهد ليحصل تلك التغذية الاسترجاعية في صالح حديثه. بعد حصوله على تلك التغذية الاسترجاعية فمن المحتمل أيضًا أنه سيكتشف أخطاءه وعليه يتخذ الخطوات اللازمة لتصحيحها.

«معونة» التأكيد

ما لم توضح للمشاهدين الجزء الهام في حديثك، فإنه لن يعرفوه. وما لم تعد الخطوات المناسبة لتجعلهم يتذكرون النقاط الهامة فلن يتذكروها. توجد طرق عديدة لتحقيق التأكيد سوف نناقش بعضها هنا.

التكرار:

من أنواع الأحاديث التي ألقاها مارتن لوتر كنج طوال حياته، ذلك الحديث الذي يلقي الضوء على موضوع «تقد حلفت حلًا» على الرغم من أن لغته كانت مؤثرة إلا أن الخاصية المميزة التي تذكر عن ذلك الحديث، هي ذلك التكرار المتكرر لعبارة «لقد حلفت حلًا». يعتبر التكرار من أحسن الوسائل للتأكيد. لقد كررنا مرارًا وتكرارًا على صفحات هذا الكتاب كلمات «المعرفة - الإخلاص - الحماس - والمواصلة» كان ذلك مقصودًا، لئلا نذكر الضرورات وسوف يعاون التكرار في هذا المجال سواء أكان مكتوبًا أو متطوقًا.

في عام ١٩٤١ نظمت حلقة دراسية عن الإسعافات الأولية إلى فصل من مراقبي الطارات الجوية. أثناء تلك الحلقة الدراسية، حينما كنا نربط ضمادة، كنت أتأكد من أن نهايات القفلة التريبيعية قد ربطت بطريقة صحيحة عن طريق تكرار عبارة «الشمال فوق اليمين - اليمين فوق الشمال». وفي عام ١٩٥٩، كانت لدى مناسبة لكي أعود إلى المبنى الذي عقدت فيه الحلقة الدراسية. وجدت هناك أحد الأشخاص

الذين شاركوا فيها وتعرف علي. لم يتذكر اسمي ولكنه أخذ يردد «الشمال فوق اليمين - اليمين فوق الشمال» لقد ترك التكرار أثرًا استمر لمدة ثمانية عشر عامًا.

جهازة الصوت:

طريقة أخرى متلازمة لتأكيد نقطة هامة وهي استخدام جهازة الصوت. الفكرة وراء ذلك هي أن تستغل مدى التطرف في مستوى جهازة الصوت، إما أن ترفع جهازة صوتك إلى درجة أعلى من المستوى العادي، أو تخفضه إلى أن يصل إلى درجة أن الأشخاص الجالسين في الصفوف الخلفية يستطيعون سماعك بالكاد. وفي كل حد من حدى التطرف في جهازة الصوت فإنك ستضع تأكيدًا على كلماتك.

الوقفة:

كما ذكرنا آنفًا، يمكن تحقيق التأكيد من خلال استخدام الوقفة. الطريقة المفضلة هي أن تتوقف قبل وبعد أية فكرة هامة.

السرعة:

عندما ناقشنا السرعة أشرنا إلى أنه يمكن الحصول على التأكيد عن طريق الإبطاء في سرعتك العادية عند الحديث. إذا كنت قد استمعت إلى إحدى خطب وستون تشرشل الشهيرة التي ألقاها خلال الهجوم على إنجلترا، لست أستاذًا يستخدم السرعة البطيئة المتصدة والمقتنة لكي يحق التأكيد.

مقام الصوت ونغمته:

يمكن للمتحدث عن طريق استخدام مقامات الصوت والنبرات المتعددة، أن يضيف لونًا على حديثه إلى جانب التأكيد. عندما يصير عن الفظف - الرجاء - التحذير - أو أي عاطفة أخرى، فالاحتمال الأكثر ورودًا هو التأثير في المستمع.

الإيماءات:

تعتبر الإيماءات طريقة مثالية للتأكيد. إن رفع الأذرع - الإشارة بالأصابع - الدق على الكتف باليد والحركات المناسبة، لها أثر على الحركة التي تكمل جرس الصوت.

العوامل البصرية المساعدة:

تجارب العوامل البصرية المساعدة مع العين يتذكر العقل حوالى نصف الأشياء التى يراها. لذلك عندما تعرض بالإضافة إلى أنها تروى، يعتبر طريقة عظيمة للتأكيد.

وسائل الإيضاح:

إذا أردت أن تشرح كيفية ربط وابط الحذاء فى كلمات، فمن المحتمل أن يؤدى ذلك إلى حيرة المستمع وربما يتذكر قليلاً مما نقوله. على أية حال، إذا وضعت قدمك على كرسي وشرعت فعلاً فى ربط ذلك رباط الحذاء فإنه سيبلغهم الفكرة. لذلك تعتبر وسائل الإيضاح طريقة ممتازة للتأكيد على الطريقة الصحيحة لأداء أى فعل عضوى.

التعريفات العملية:

إنك تتذكر حوالى ٦٥% مما تسمعه - ٥٠% مما تراه - وأكثر من ٨٠% مما تفعله. من الواضح أن التعريف العمل الذى يشارك فيه الجمهور يعتبر من أفضل الوسائل للتأكيد. لهذا السبب، تعتبر الأحاديث القصيرة التى تلقى فى الحلقات الدراسية الخاصة بأساليب الحديث هامة للغاية. لهذا السبب أيضاً، عليك أن تجربى البروقات وتحدث فى كل مناسبة تتاح لك.

تمثيل الأدوار:

يعتبر أسلوب تمثيل الأدوار طريقة بارزة للتأثير فى الناس. حيث تضع أفراداً من الجمهور فى مواقف شبيهة من الحياة التى تعيشها ويطلب منهم أن يلعبوا أدوار الشخصيات الرئيسية فى مثل تلك المواقف (يمكن أن تكون الشخصيات الرئيسية والد/طفل/زبون/ موظف/دافع ضرائب/موظف مدق) وهكذا عن طريق تمثيل الدور ورد الفعل حيال الشخص الآخر. تتحقق الفائدة للممثلين بفعل التمرين، عندما يشاهد الجمهور تمرين تمثيل الأدوار فإنه يحصل على فائدة إضافية.

تراكم التأكيد:

قبل أن تترك موضوع التأكيد، من المستحسن أن نوضح كيف يمكن أن تترك بشكل متعاطف معلومة واحدة تزد فى حديث عن طريق استخدام وسائل عديدة. على

صفحة سابقة ذكرنا أن البداية الجيدة لأى حديث ينبغي أن تشمل «الخلفية» - الهدف - والمخافز وسوف نستعمل تلك الفقرة لتوضيحنا للتأكيد:

١ - الكلمات: يمكننا أن نقول ببساطة: الاستهلال الجيد لأى حديث يجب أن يحوى على الخلفية - الهدف - والمخافز.

٢ - المادة المطبوعة: إذا تم تصنيف المادة المطبوعة حسب فقرات الحديث، فيمكننا أن نسترعى انتباه الشاهدين إلى المكان الذى نذكر فيه الفقرة.

٣ - اللفظة الأولى: يمكن أن نقرر أن الأحرف الثلاثة الأولى للكلمات: الخلفية - الهدف - والمخافز، هي كالتالى: BOM

٤ - السبورة: يمكننا أن نكتب على السبورة: «BOM» الخلفية - الهدف - المخافز.

٥ - اللافتة: يمكننا أن نبرز اللافتة المكتوب عليها: «EOG»

٦ - الشعار: عندما تبدأ حديثاً لا تضع بيضة بدلاً من ذلك [قلب اللافتة على كلمة BOM] اسقط لافطة (الخلفية - الهدف - المخافز).

٧ - الحديث: اسقط اللافتة عند نهاية الشعار.

٨ - الصوت: اطلق مبدئ الصوت بمجرد أن اسقط لافطة «الخلفية - الهدف - المخافز» على الأرض.

تعتبر وسيلة إيضاح التأكيد هذه من أهم النقاط فى منهجنا لدراسة الحديث المؤثر. حيث يتذكرها الطالب لمدة طويلة بعد أن يكون قد نسى الأشياء الأخرى. بعد مرور اثنى عشر عاماً على مشاهدة دنيس كارى لتلك الوسيلة الإيضاحية قابلته فى حفل الساعة الثانية صباحاً فقال لى: مرحباً بابل إننى استخدم لافطة «BOM» اننى علمتني إيادها فى كل حديث أقيمه على الرغم من الساعة المتأخرة والمشروبات المنعشة. استطاع دنيس أن يتذكر.

عليك أن تقرّر الشيء الذى ستؤكد وكيف تؤكد:

قبل أن تلقى حديثك، عليك أن تقرر أهم نقاطه. ثم استخدم قليلاً من الخيال. اختر

طريقة أو أكثر لتأكيد التماسك الهام، وضع ملاحظة تتعلق بتلك الطرق ضمن ملخص حديثك. بعد انقضاء ستين من الآن سوف يجبرك شخص ما من الذين يستمعون إليك وأنت تتحدث، كيف أنهم لم ينسوا شيئاً قلته لهم. إذا ساعدتهم تأكيدك على التذكر.

«معونة الفكاهة»:

يستطيع بعض الأشخاص أن يلقوا النكات بطريقة متفكر على هؤلاء الأشخاص أن يستخدموا الفكاهة المناسبة في أغلب الأحيان. بعض الأشخاص لا يتقنون إلقاء الفكاهة، فليهم إذن ألا يستخدموا الفكاهة إلا نادراً.

عندما ناقشنا موضوع «كن دقيقاً» ذكرنا أنه يجب أن تكون أية قصة مستخدمة في سياق الحديث وثيقة الصلة بالموضوع. في كلمات أخرى، لا تُلقي النكات من أجل أن تجعل الناس يضحكون، بل عليك أن تُلقي النكات وترد القصص لأنها تتعلق بالموضوع وتساعدك على إيصال رسالتك إلى المشاهدين. على سبيل المثال، قد ناقش حقيقة أنك ربما تقابل جمهوراً غير متعاطف عندما تتحدث، لكني توضح ماذا نرى بالجمهور غير المتعاطف، يمكن أن نقص هذه الحكاية.

قررت فتاة صغيرة أنها تريد أن تصبح راهبة. دخلت الدير حيث تستطيع بداخله أن تقول كلمتين فقط كل نصف عام في نهاية الأشهر الستة لجأت إلى الأم رئيسة الدير التي سألتها «نعم يا طفلي؟» اختارت الراهبة الثانية كلمتها بعناية شديدة وقالت: «الطعام سيء» بعد مرور ستة أشهر ذهبت إلى الأم الرئيسة التي سألتها «نعم يا طفلي؟» فقالت الراهبة الثانية: «الفراش صلب». ستة أشهر أخرى وسألتها الأم الرئيسة «نعم يا طفلي؟» فقالت الراهبة الثانية «إني أغادر» فأجابته الأم الرئيسة على قولها هذا: «حسن ما فعلين، لقد كنت دائمة الشكوى منذ أن جئت إلى هنا. لقد كانت تلك الأم الرئيسة جمهوراً غير متعاطف.

«معونة الحضور»:

بعض الرجال يولدون عظماء والبعض يكتب العظمة، والبعض الآخر تقرر عليهم العظمة يمكن أعانة صياغة هذا الانقياس الشهير لتكون كلمة «الحضور» بعض الرجال يولدون ومعهم الحضور. البعض يكتب الحضور، والبعض الآخر

يفرض عليه الحضور. الحضور هو تلك الصفة التي تميز الشخص بكونه شيئاً خاصاً ولا يمكن تعريفه كقطم لمجموعة مؤلفة من الصفات الجسدية والمهنية والأخلاقية. إنه شيء لا يمكن تعريفه لكنه موجود. عندما يدخل شخص يمتلك حضور الشخصية إلى قاعة ما يبدو أن حضوره يشعركم جميعاً من بدايته.

حضور شخصية جيمي كارتر:

ليس هناك شك حول الحقيقة التي نقول بأن المنصب الرفيع الذي يشغله أحد الأشخاص يضفي صفة الحضور على شخصيته. يتمتع رئيس الحكومة - بحكم منصبه - الرعاية والاحترام اللذين لا يتحان عادة للشخص العادي على أية حال علينا ألا نغفل أن رئيس الحكومة المنتخب، قد وصل إلى منصبه هذا أساساً لأنه يمتلك حضور الشخصية. كانت المرة الأولى التي أرى فيها جيمي كارتر أثناء مقابلة تلفزيونية لمدة ساعة مع بيل مويرز على شاشة التلفزيون لقد شاهدته بإمعان لمدة ستين دقيقة ثم التفت إلى زوجتي وقلت: «أعتقد أنه سيصبح رئيساً القبل» ما قاله جيمي كارتر في تلك الليلة لم يلزم مني الموافقة الكاملة، لكن الطريقة التي قاله بها اكتسبت استمعاني الطاغية. كان ذلك نتيجة لحضور الشخصية. لقد كان هذا الحضور واضحاً حتى على شاشة التلفزيون ومارس تأثيراً عميقاً.

حضور الشخصية لدى زعماء العالم الآخرين:

طوال حياتي الوظيفية التقيت بالعديد من زعماء العالم شخصياً. ليس هناك شك في أنهم يتضحون بحضور الشخصية. كنت أقف على بعد أقدام قليلة من جديبل كاسترو وتيكيتا خروشف عندما عانق كل منهما الآخر أمام القنصلية الروسية في نيويورك. وساعدت الرئيس روزفلت على النزول من سيارته عند عودته إلى هايد بارك في صيف عام ١٩٤١. وتحدثت مع إليانور روزفلت، وصقة رسمية كنت مرافقاً لديجول-نيو-ناصر والرؤساء ترومان-أيزنهاور وكيندي. في عام ١٩٤٤ فقيت عدة ساعات مع جيمي كاجي على السفينة «جزيرة فرنسا» قبل أن يسبح على ظهر ناقلة الجنود تلك لكي يرفقه عن جنودنا العاملين فيها وراء البحار. كل تلك الشخصيات كانت تتمتع بالحضور وجميعهم استفادوا من وجود لديهم إحدى تلك القرائد كانت تقمهم بوهية الحديث المؤثر نتيجة حضور الشخصية.

ما تتجنبه في الحديث المؤثر

توجد أشياء معينة تضر بالأحادية ينبغي تجنبها. تعكس تلك الأشياء أثرًا غير محبب على المتحدث أو على المنظمة التي ينتمي إليها. يمكن تصحيح بعض من مثيرات القاعب تلك بصعوبة خفيفة. فالتحدث يكون مدركًا لوجودها ويتخذ مياها إجراء علاجيًا. على أية حال من الصعب أن تمنع حدوث بعض من مثيرات القاعب تلك نتيجة لأن المتحدث لا يدرك أنه يتسبب في حدوثها. يستدعي مثل هذا الموقف عملاً بوليسياً بسيطاً. فبمجرد أن يدرك المتحدث أن مثيرات القاعب قد حدثت، يستطيع المتحدث أن يطلب من زميل له أن يجلس وسط الجمهور ويسمع إلى حديثه؛ لكي يكتشف أي شيء من الأشياء الواجب تجنبها في المستقبل.

تجنب أخطاء النطق أو الأخطاء الفاضحة في النحو

لا يدرك المتحدث العادي أنه يخطئ في نطق الكلمات أو أنه يتركب أخطاء فاضحة في النحو. أما إذا أخبره أحد بذلك، فإنه يستطيع أن يصححها. لقد أخذت عندما سمعت رئيس الولايات المتحدة يخطئ في نطق كلمة هامة مرة بعد أخرى. لقد نطق الرئيس أيزنهاور كلمة «نوي» بطريقة خاطئة. ربما أثار الدهشة أنه لم يصححها بعد وفاته تعرضت مقالة صحيفة لذلك الخطأ. وعليه، لم أكن أنا الشخص الوحيد في الولايات المتحدة الذي أخذ بهذا الأمر.

عندما يطرح موضوع تصحيح اللغة الإنجليزية لدى شخص علينا أن نتذكر العمل الرائع الذي أنجزته اليزابيث ويل وكلفها به هنري هجنز في مسرحية «سباق الجميلة». فمنح نستطيع أن نحسن من أنفسنا إلى حد كبير إذا حاولنا. إذا كان تعليمك جيدًا ولكنك اكتسبت عادات الإهمال في الحديث، فإن الأمر هو أمر تنظيم قدراتك في النحو.

على أية حال، إذا كان الخطأ يكمن في نقص تعليمك فإني أقترح عليك بشدة أن تعود إلى المدرسة وتحصل على منهج دراسي أو منهجين في اللغة الإنجليزية.

يمكن تطوير الحضور:

في حين أن بعض تلك الشخصيات العظيمة ولدت وبمها حضور الشخصية أو في بعض الأحيان فرض عليها هذا الحضور نجد أن الغالبية الساحقة قد اكتسبت الحضور. خلال الحرب العالمية الثانية كان الهدف الرئيسي لمدرسة ضباط السنة النهائية - ومنها أربعة شهور - تنمية القيادة - وهو اصطلاح مرادف عملياً للحضور. يمكن أن تؤكد لكم أن الملازم ثان ماكولاف الذي تخرج من مدرسة ضباط السنة النهائية كان يختلف عن الرقيب ماكولاف عندما دخلها كان الفرق الرمزي يكمن في أن الرقيب يقوم بحية الضباط بينما يقوم الملازم بره التحية فقد تمت شخصية القائد داخل صاحبها موقف جديد تجاه تحمل المسئولية وتحسن في أدائي العام.

الحضور وأنت:

يمكنك أن تكتسب الزعامة وحضور الشخصية الذي يصاحبها هذه العبارة لا تعني أنك سوف تصبح زعيماً على المسرح الوطني. بل هي تعني أنك تستطيع أن تسمى نفسك بنفسك إلى النقطة التي يعترف بها الآخرون من حولك.

لقد وضعنا موضوع الحضور في نهاية مناقشتنا للمعونات لسبب إذا كنت شخصاً طبعياً فأنت ترغب في التأثير في الناس بطريقة محبة. وسوف يكون تأثيرك أفضل إذا كنت واثقاً من نفسك. ابدأ من اليوم على أساس برنامج منظم لتطوير الذات. من هذا اليوم فصاعداً عندما تتدرب على إلقاء حديث أو تلقي حديثاً من فضلك تأكد من أنك تفعل شيئين: أولاً: عليك أن تتأكد باستمرار من وجود الضرورات دائماً. ثانياً: اختر إحدى المعونات وتأكد من أنك تطبق الأسلوب الفني عدة مرات أثناء الحديث عن طريق السيطرة القليلة في كل مرة سوف نبني مقدرتك وتقتك بنفسك حيثما سبقي يوم تكون قد أمتعت كل المعونات لإقتائك. في ذلك الوقت، سوف تصبح متحدثاً مؤثراً وسوف تعرف ذلك. حينئذ تكون قد حصلت على قدر من حضور الشخصية.

(لقد بدأت في دراسة بعض المناهج بعد العمل في عام ١٩٣٧. فيما عدا الفترة التي قضيتها في الحرب العالمية الثانية - الحرب الكورية - والحرب الفيتنامية. كنت أدرس بعض المقررات كل عام حتى عام ١٩٦٧. كانت تلك المناهج الدراسية تستهلك وقتي لكن الفائدة التي حصلت عليها فاقت التضحية التي بذلتها).

تجنب التعبيرات الخارجة والمنتدلة:

في عام ١٩٥٢، قام أحد المدرسين في فورت بوسيس بولاية مارجينيا بتحية فصله الدراسي بالكلمات التالية: صباح الخير من فورت بوسيس بولاية فاجينا (أي الرحم) في أقل من ساعة تم نقله إلى مستشفى الأبحاث في انتظار أن يفحصه أحد الأطباء النفسيين. إحدى الطبيبات من أفراد الفصل وهي مرعفة الحس وبوثة رائدة. جرحت تلك العبارة إحساسها. وعليه تركت مقعدها وذهبت إلى مكتب قائد الوحدة.

الضحك الذي تحصل عليه نتيجة لتلك التعبيرات الخارجة

لا يساري الضرر الذي يسببه:

لا تلجأ إلى استخدام التعبيرات الخارجة أو اليزيفة عندما تتحدث إلى جمهور من المشاهدين، فليس من حق المتحدث أن يحتل على ميزة من خلال موقعه كمتحدث. الكثير من الباحثين عن الشهرة يغمسون في تلك الممارسة لأنهم يلاحظون دائماً استجابة حارة من أفراد الجمهور. ليس هناك شك أن نسبة كبيرة من المشاهدين العاديين يضحكون من قلوبهم على نكتة مبتذلة لكن حتى إذا كان ٩٩٪ منهم يضحكون و ١٪ فقط يساء إليه، فإن الأمر لا يستحق، فسرعان ما ينسى الـ ٩٩٪ الذين ضحكوا النكتة مع الشخص الذي قالها. لكن الواحد في المائة لا ينسى. في كل الاحتمالات فقد قوبلت تلك الملاحظة التي قالها المدرس في فورت بوسيس بعاصفة من الضحك. لكن فراداً واحداً لم يضحك. نتيجة لذلك تم إقصاء المتحدث عن النصرة وتأثرت حياته الوظيفية كلها بطريقة غير ملائمة.

شكسبير يؤيد هذا الرأي:

لقد عبر شكسبير بشكل جميل عن هذا التحذير بخصوص عدم جرح إحساس المشاهدين، عندما وجه هاملت نصيحته الشهيرة إلى المعتلين حيث قال جزئياً «يا لرغم

من أنها تجعل غير البارح يضحك، إلى أنها تجعل الحكيم يحزن لأن اليوم الذي يحدث بسببها يحتم على الفرد الواحد نتيجة لإباحته أن ترجع كفته على كافة كل أفراد المسرح مجتمعين».

تجنب أن تملك بالمتضدة أو المكتب لمدة طويلة من الوقت:

عندما يفرج صفيح دانه أحياناً ما يجري خلف الجزء السفلي من ثوب أمم طلباً للحماية، والطفل يفعل هذا بطبيعة، فهو يريد أن يحصل على شيء يحول بينه وبين الشيء الذي يهدده. هذه الحقيقة هي تفسير نفسي بوضوح لماذا لا يخرج بعض المتحدثين من وراء المنضدة أو المنصة أو المكتب. فهم يعتبرون المشاهدين عامل تهديد لهم وبذلك يريدون أن يبقوا شيئاً يحول بينهم وبين الشيء الذي يهددهم.

الاستماع العادي يريد النجاح للمتحدث:

إذا كنت خائفاً فإن هذا أمر يثير الضحك بقدر ما هو ضار. إن المستمعين الذين يكونون الجمهور العادي، يريدون النجاح للمتحدث. فهم يأخذون جانبهم ويقدمون التأييد لو حدث بدلاً من أن يتحدث إلى جمهور يتكون من أربعين شخصاً. أن قام المتحدث الخائف بإجراء مقابلات فردية مع كل شخص من هؤلاء الأشخاص الأربعين فإن خوفه سوف يتبدد بمرور الوقت. أن يتحدث وهو مرتاح تماماً مع كل شخص. إنك سوف توافق على أنه لا يوجد أساس سليم لأن تخاف شيئاً يتكون من أطراف صديقة. على صفحات هذا الكتاب عملنا على تشجيع المتحدث حتى يعتبر حديثه كمحادثة موسعة. عندما نعلم النص لا تلق حديثاً على جمهور كبير واحد، بدلاً من ذلك عليك أن تتحدث مع كل فرد من أفرادك بمساعدة اتصال العيون.

انظر إلى المستمعين الأفراد كأصدقاء:

إذا نظرت إلى الجمهور على أساس أنه يشكل تهديداً لك، فلن تكون مؤثراً. سوف تنعكس موقفك هذا من خلال صورتك إلى جانب حركاتك وكل جسمك لكن إذا اعتبرت كل مستمع صديقاً لك، وحاولت بحماس وإخلاص أن تتصل برسالتك إلى كل شخص، فسوف تجد نفسك تفرج من خلف المنصة محاولاً أن تقترب ما وسعك الاقتراب من أصدقاؤك بين المشاهدين.

عليك أن تتحرك بعد جملك الافتتاحية:

أثناء مقدمة حديثك، من المناسب قائماً أن تقف خلف المنصة أو المكتب. وأنت تلمح ملاحظتك الافتتاحية تعرف على كل وجهه. وبالتالي يتعرف كل فرد على صوتك وعلى الخلفية - الهدف والمهام الخاص بحديثك BOM على أية حال، بمجرد أن نمرح من إنقاء ملاحظتك الافتتاحية، عليك أن تتحرك من خلف المنصة كلها استطعت ذلك في الغالب.

عندما كنت صبياً يافعاً اعتاد عمي أن يأخذني لحضور مباريات الملاكمة. كان كيد جافيلان، من الأبطال المفضلين لدي، لم كان على كيد أن يلعب مباراة من عشر جولات، فإنه يستخدم أسلوباً مختلفاً تقريباً في كل جولة. في إحدى الجولات يكون في وضع المنحنى. وفي التالية يعتدل، في جولة أخرى يتحرك إلى اليسار، ثم في جولة أخرى يتحرك إلى اليمين. وفي إحداها يسدد بيمينه. وفي الأخيرة يسدد بيساره. كان أمراً رائعاً أن تشاهد شجعة ذلك الشروع، فإذا نهضت خارجاً من الركن الذي يقف فيه مع كل جولة بنفس الطريقة فإنه يبدو كما لو كان مقاتلاً آخر مختلفاً تماماً. ولولا ذلك لما استطعت أن أحكي عن فن كيد جافيلان بعد مرور أكثر من أربعين عاماً منذ أن رأيته. عندما يتحرك المتحدث حول المنصة، فإنه يعرض صورة مختلفة على المشاهدين. حيث يبدو مشيراً للاهتمام كي تشاهده وتستمع إليه ويصبح حديثه مؤثراً.

لا تتكئ على المنصة:

إذا كان أحد الأشخاص يقف خلف المنصة معظم الوقت، فإنه يبدأ ينيات في الانكماش عليها. في مقاطعة سافوك بمدينة نيويورك وضعت مذكراتي إلى منصة مهترزة ثم لاحظت لافتة مكتوباً عليها «من فضلك لا تتكئ على المنصة فقد تنهار» سوف تتحسن الأحاديث في أنحاء البلاد إذا وضعت على كل منصة لافتة مماثلة تقول: «من فضلك لا تتكئ على المنصة فقد ينهار حديثك».

قد ينهار الحديث لهذا السبب. عندما يتكئ المتحدث يصبح جسمه مسترخياً، ومن ثم يسترخي عقله. ويصبح الجمهور أكثر استرخاءً. وفي النهاية ينصرف انتباه الجمهور والمخاطبة أن الحديث قد انهار.

استخدم ميكروفوناً يسمح لك بالتحرك:

بند آخر يدفع المتحدث إلى أن يقف ثابتاً في نقطة واحدة هو الميكروفون الثابت نتيجة لأن الميكروفون لا يتحرك فإن المتحدث لا يتحرك إذا كان عليك أن تستعمل ميكروفوناً فاطلب أن تحصل على ميكروفون مثبت في طية سترتك. تأكد من تدويرك على استعمال ميكروفون السرة حتى نعتاد على التعامل مع سلكه الممتد. عندما نحول الرئيس جونسون إلى استعمال ميكروفون السرة في مؤتمراته الصحفية علفت الصحف على كيف أصبح تقديبه أكثر تأثيراً.

تجنب اللعب بالأشياء:

عندما ألقى محاضرة أرلندي نظارة بن فرانكلين. إنها نصف ارتفاع نظارات العيون العادية وتسمح لمركزها بأن ينظر من أعلى الإطار. فهي تسمح لي بقراءة مذكراتي ثم بعد ذلك أنظر مباشرة في عيون الأفراد بين الجمهور. قبل أن أستعمل هذا النوع جربت استعمال - النظارة ثنائية البؤرة (نظارة ذات عدستين ثابتي البؤرة للصر القريب والبصر البعيد). بدون أن أحقق نجاحاً يذكر، قبل ذلك استطعت نظارة عادية وكانت غير مرضية تماماً. كان على أن أضغط لأراجع ملاحظاتي ثم أخلعها لأتحدث بضع دقائق حيث أليسها مرة أخرى لأراجع ملاحظاتي ثم أخلعها مرة ثانية، كان هذا مريباً حيث حد من حركة يد كان يمكن استعمالها جيداً في الإيماءات والأشياء من كل ذلك. كان من الصعب على تجنب اللعب بالنظارة. فالتحدثون يجعلونها تدور يداها أو يفتحونها، يدخلونها في جيوبهم أو يخرجونها منها وهكذا فإذا تصادف واستخدمت نظارة العيون لا تشتت انتباه مشاهديك عن طريق اللعب بها.

اللعب بالخواتم:

كان من المقرر أن يلقي «ج وبسلي لابل» حديثاً هاماً في ديلاوير، وطلب مني أن أستمع إلى بروقه النهائية. أثناء نقدي سأله عما إذا كان خاتمه يضايقه فأجاب: لا! لماذا؟ لقد دهش عندما سمع أنه ظل يلقي الخاتم الذي يلبسه في يده اليسرى بيده اليمنى طوال مدة الخمس عشرة دقيقة التي استغرقها الحديث.

المسح بالمنديل:

ذات يوم كان جون جلنديل يلقي محاضرة وجلست أرقبه. يعتبر جون من أحسن المدرسين الذين عرفتهم. لك أن تتخيل دهشتي عندما أخرج جون منديله ومسح قدمي ثم وضعه بعيداً. كان يفعل ذلك كل بضع دقائق. استمر هذا التكرار حتى نهاية حديث بمجرد أن أصبحت وحيداً مع جون سألته: لماذا ظللت تمسح قدمك... هل يضاهيك؟ «فسألتني» «ماذا تقصد؟» فأخبرته بما كان يفعله. لقد كان جون غير متأكد من حركاته المشتتة للانتباه.

فتح الأزرار وقفلها:

قام برنارد تشكرمان بالقاء محاضرات في وحدة الجيش الخاصة بنا في جامعة ميامي. بينما هو يتحدث فتح زرار سترته ووضع يده في جيب بنطلونه ثم أخرج يده وأقفل سترته وأثقل يده ففتح سترته، وضع يده في جيب بنطلونه، أخرج يده، أقفل أزرار سترته استمر ذلك لمدة نصف ساعة. في اليوم التالي قابلته في الحرم الجامعي وقدمت له التحية على حديثه الممتاز ثم سألته عما إذا كان مبركاً له كان يفعله زرار سترته، فقال إنه لا يدرى وعليه أخبرته بما فعل فقال حينئذ: «الآن فهمت لماذا سقط هذا الزرار على المنصة أثناء محاضرتي للفصل التالي لكم بالأمس».

قاذف الطباشير:

يستعمل بعض المتحدثين السيورة ولا يضعون الطباشير مكانه فهم أحياناً يطرحون به إلى أعلى في الهواء لسافة يضع يوصات ثم يسكونه. وهم أيضاً أحياناً أخرى يسقطون الطباشير على الأرض ولا يجنسون أنفسهم عناء التقاطه، وبينما هم يتحركون يراقب المشاهدون أقدامهم في انتظار أن تخطوا عليه.

نقش المؤشر:

لعبة أخرى مفضلة هي المؤشر فيعد أن يستعمله لكي يشير إلى خريطة أو جدول أو رسم بياني لا يضعه في مكانه، بل أحياناً يمسك به من طرفيه وينتبه قليلاً ثم يثبت أكثر وسرعان ما ينتظر المشاهدون الانفصاف الخاد.

احتفظ بيديك حرتين:

عندما تلقي محاضرة لا تدع يديك تفسدان حديثك عن طريق العبث بالاشياء. احتفظ بها حرتين حتى يمكنك أن تومئ بها، ومن ثم يصبح إلقاءك أكثر تأثيراً..

تجنب الخطو إلى الخلف وإلى الأمام:

أثناء دورة التمس المفتوحة لولايات المتحدة التي أقيمت في غورست هيلز كنت أجلس بالبراق في وسط الملعب، كنت أستطيع وأنا أنظر في أنحاء الملعب أن أرى معظم الخمسة عشر ألف متفرج الجالسين في الخلفية. لقد كانت تسلة لي أن ألاحظ - والكثرة تقودهم عبر الشبكة كيف تتابع آلاف الروس طيراتها وهي تتحرك من الشمال إلى اليمين في اتجاههم.

لكن مثل تلك الحركة للرأس من جانب إلى آخر من جانب المشاهدين وهم يشاهدون المتحدث يخطو إلى الخلف ثم إلى الأمام على المنصة ليس بالعمل المنسل، إنها عملية متممة ومربكة. إن المتحدث يعاني من حالة من العصبية الصحية لكنه يبدوها قديلاً من استخدام تلك العصبية لكي يكون متحمساً ولكن يومئ فإنه يستخدم أسلوب الخطو الضار كسخرج. فهو يبدو مثل حيوان حبيس في حديقة الحيوان أكثر منه متحدثاً ذكياً..

تحرك بهدف:

عندما تتحدث عليك أن تتحرك بهدف. على سبيل المثال فأنت تتحرك بعيداً عن مذكراتك لكي تكتب شيئاً على السيورة. ثم تضع الطباشير وتنتحي جانباً لتناقش ما كتبه عليها. حينئذ تعود مرة أخرى إلى مذكراتك لبضع دقائق ثم تتركها لتؤدي عرضاً وتعود إلى مذكراتك ثم تتحرك ناحية طرف المسرح باتجاه اليسرى لكي تعطى المشاهدين منظراً جديداً. وهكذا تنوع في حركاتك بشك الطريقة حتى تفرغ من حديثك.

لقد ذكرنا من قبل أن كيد جافيلان كان مقالاً عظيماً نتيجة لتنوع حركاته،

وبالنسبة إليك أن تكون متحدًا أفضل، إذا تحركت في أغلب الأحيان - ونحو ذلك -
بهذه.

تجنب أن تحفظ الحديث:

يشبه حفظ الحديث اللعب بالديناميت، إذا نسيت كلمة واحدة فسوف يطرأ عليك ذلك أضرارًا، وقد لا تستطيع بعد ذلك أن تستأنف حديثك.

حقيقة، يجب ألا تشعر بالذنب لسيئتك كلمة. فقد تكون برهانًا قاطعًا ولكنك مع ذلك تواجه الكارثة. فلو حدث في وسط إلقاءك للحديث المحفوظ أن انهار الكرسي الذي يجلس عليه أحد الأشخاص أو وصلت رسالة عاجلة إلى المشرح لشخص من الجمهور أو رفع أحد الأشخاص يده أو أي مقاطعة تنسب في توقفك، فأنت تواجه متاعب خطيرة.

عندما نقول: «تجنب حفظ الحديث» فإننا نعني: أنه ينبغي عليك ألا تحفظ كل الحديث. فمن المناسب تمامًا حقيقة ومن المؤثر أن تلقى اقتباسًا بدون أن تقرأه كله، بكلمة، كما فعل الأسقف جون، اعرف جملتك المتنامية قريبة من المحفظ، فإن ذلك غالبًا ما يكون مؤثرًا. لكن الجزء الأكبر من حديثك يجب أن يكون مرصعًا، عليك أن تلتقط حقيقة أو فكرة من ملخص حديثك الموجز ثم ارتحل بعد ذلك وتطور بحديثك بطريقة طبيعية مستخدمًا نبرة الحادثة.

الحديث المؤثر والاستماع المؤثر:

مثلما نعطي المناهج في الحديث المؤثر، أيضًا نعطي المناهج الدراسية في الاستماع المؤثر. يعلمك المنهج الدراسي في الاستماع المؤثر أن تسمع كثيرًا ثم تختصر لك الكمية الهائلة من الجمل والفقرات إلى عدد ضئيل من الكلمات الهادية. في الحقيقة، المنهج الدراسي في الحديث المؤثر يحدد إجراءً متطاردًا تمامًا. نحن نبدأ بعدد ضئيل من الكلمات الهادية في ملخص حديثنا، ثم نتوسع فيه لنصل إلى كمية ضخمة من الجمل والفقرات.

ارتحل ولا تحفظ:

يعتبر اقتباس «هوراس» الخاص بهذا الموضوع مناسبًا للغاية لدرجة تستحق التكرار: «لا تبحث عن الكلمات بل ابحث فقط عن المفاصل والأفكار وجمعها سوف تأتيك الكلمات طواعية» بعبارة أخرى استخدم المذكرات وارتحل - ولا تحفظ.

تجنب قراءة حديثك:

مالم يكن من المستحيل أن تفعل العكس، فمن الأمور المهيبة أن تقرأ حديثًا إلى الجمهور وذلك لسيئتي على الأقل.

السبب الأول: يتعلق بالحقيقة التي تقول بأنه من السهل جدًا للقارئ أن يقرأ الحديث كلمة بكلمة أكثر من أن يلقى الحديث بالطريقة الصحيحة. عندما يقرأ الحديث قارئ القارئ يقول في الواقع: «إنني لا أعتقد بالقدر الكافي هذا الجمهور حتى أجد حديثي إعدادًا جيدًا، إنني لا أبحث عمق ولا أجهز ملخصًا ولا أجرى برقيات ولا أفعل شيئًا من هذه الأمور لأنني لا أعتقد أن هذا الجمهور يستحق العناء».

السبب الثاني: بين القارئ ذلك الجمهور، إنه يفترض أن الجمهور لا يستطيع القراءة بطريقة صحيحة لذلك فسوف يقوم نيابة عنه بهذا الجهد، فإذا أراد أي شخص أن يقرأ حديثًا، فعلى الأقل عليه أن يترك مجال الاختيار مفتوحًا أمام الجمهور. عليك أن توزع نسخًا من حديثك عند الباب، حينئذ إذا أراد أي شخص، فيمكنه أن يعود لمنزله ويقرأ الحديث في وقت فراغه. أما إذا أراد شخص ما المساعدة عن طريق القراءة فيمكنه أن يجلس ويسمع.

أحد الجولات بضجر مستمعيه:

في إحدى حفلات التخرج التي شهدتها، ألقى عميد خطاب الافتتاح. كان موضوعه متصل بخبرة حياته كلها ألا وهي حياته العسكرية. لم أستطيع تصديق حين وأنتق عندما بدأ هذا الجنرال في قراءة حديثه، انصرف في القراءة لم يرفع عينيه قط لمدة ما يقرب من عشرين دقيقة. كان الحديث مملًا بطريقة لا حياة ولا بهجة فيها، وترك انطباعًا غير محبب عن مهنة العسكريين.

عندما تكون القراءة ضرورية:

توجد أوقات تكون قراءة الحديث فيها ضرورية. تلك هي الحال بالنسبة للتصديق والراديو والتليفزيون عندما نطيس ما قبل كلمة بكلمة. في حالة كذلك لا يوجد هامش للخطأ ويجب أن يقرأ الحديث لكي يمنع حدوث المفاهيم الخاطئة المكللة.

لقد أعطى الرئيس أيزنهاور من خلال أحاديثه في التليفزيون، درساً جيداً لتلامي الحديث المؤثر، حيث كان يقرأ كلمة بكلمة ليضع دقات، ثم يتوقف، يخلق نظارته، يسير في حجرات الجلوس في جميع أنحاء أمريكا ويقرر بنيرة المعاداة الطبيعية التي ينسحب أياك ما قرأه نوا وبذلك نلاحظ أن الفرق في التأثير بين القراءة والتحدث فرق ضخم. القراءة محملة أما الحديث فمخلص متحفن ومختصر.

إذا كان لديك الاختيار:

إذا وجد لديك الاختيار لقرأ أو تلقى حديثاً، عليك أن تضع في اعتبارك الجمهور فأنت مدين له بجعل الحديث شيقاً بقدر الإمكان. لذلك تجنب قراءة الحديث

تجنب المشروبات الكحولية:

تسمع تلك النصيحة المتأخرة بانتظام «إذا شربت لا تقود السيارة وإذا قدمت السيارة لا تشرب» يمكننا أن نعيد صياغة تلك العبارة لتصبح: «إذا شربت لا تحاول أن تلقى حديثاً، وإذا كان عليك أن تلقى حديثاً لا تشرب» فذلك أيضاً نصيحة متأخرة.

الكحول مشيط للهمة:

السبب في أنه يجب عليك ألا تهتمك في القيادة أو إلقاء الأحاديث بينما تحتضن بالكحول في جهازك الجسمي، يرجع إلى فترة رد الفعل لديك حيث تبطئ رد أفعالك وتستغرق وقتاً طويلاً لكي تجدد رد الفعل لديك، بالنسبة للسيارة قد يعر ذلك الموت، على النصف من المؤكد تقريباً أنه سيؤدي إلى الاضطراب، وفي حالة متطرفة قد يعني تعطيل حياتك العملية.

المارثيني غير المحلو بدلا من الإعداد الصحيح:

في اجتماع تجاري موسع كان من المقرر أن يتحدث أحد الليانيين فيقوم بعمل رعاية عامة لشركته. لم يكن هذا الشخص قد تلقى دراسة عن فن الحديث المؤثر ولا قرأ حتى كتاباً جيداً يتصل بالموضوع. لم يستطع أن يتجنب الحديث ولم يعرف كيف يمضي فيه. وبينما أخذت الساعة التي سيجري فيها دعائنه تقريبا، قدم له الأصدقاء حسنة التية كل أنواع النصائح، من بين تلك النصائح ما اقترحه أحدهم عليه، بأن يشاول المارثيني غير المحلو وعليه أسرع اليانغ متوجهاً إلى الباب، جعله كأس واحد من المارثيني يشعر بالاسترخاء إلى درجة أنه تناول المكأس الثانية ثم الثالثة بعد فترة وجيزة بدأ في تقديم عرند. كانت هذه الدعاية عبارة عن إخفاق تام نتيجة حالة السكر التي كان يعاني منها والنقص في الإعداد. اعتبر هذا الفضل محرماً لليانغ والشركة التي بثلتها للجمهور ولخولاء الذين يرفعون ذلك الاحتفاء.

المشروبات الكحولية تقضى على العصبية وهذا أمر سيئ:

لكي تتحدث بتأثير أكبر، عليك أن تثار وتصبح حساساً عن طريق العصبية لكي تتخذ حواسك وتسرع الاستجابات لديك. الكحول عامل متبط للهمة وله أثر مضاد للعصبية. إذا شربت لا تلقى حديثاً وإذا ألفت حديثاً لا تشرب.

الاعتماد على القصص الهزلية:

من فضلك انتبه إلى الكلمة الأولى «الاعتماد» عليك أن تعتمد على معرفة موضوعك والإيمان به، والتلف على الحديث عنه. أما إذا اعتمدت على القصص الهزلية، فإن هدف الموضوع سوف يفقد وتصبح المسألة مسألة تسلية الجمهور بدلا من إعلامه.

لا تجعل الناس تتكون سمعة عنك على أساس أنك شخص هزلي:

إذا اعتمدت في حديثك على القصص الهزلية، فسوف تتكون لدى الناس سمعة عنك كشخص هزلي، وعليه فإن الأشخاص الذين سيأتون للاستماع إليك سوف يتوقعون أن تسلطهم، ومن ثم سوف تتركس كل حياتك لهذه السمعة، فإذا تحدثت إلى نفس الأشخاص بطريقة منتظمة فلن يمكنك استخدام نفس التكتلات.

أما إذا استطعت أن تلقى نكاثًا جديدة دائمًا في هذه الحالة تصبح من بين أعضاء التليفزيون. الملل الأمثل هو أن تستخدم القصص الخزلية بطريقة مقصودة.

كما ذكرنا على صفحة سابقة يجب أن تكون قصصك الخزلية لصيقة بالموضوع. وإذا كانت القصة غير متصلة بالموضوع ولا تساعد على ترويض أفكارك، عليك ألا تستخدمها.

تجنب أن تعلق عن موضوعك من خلال كلماتك الأولى:

«سوف أتحدث عن...» - ما أكثر ما نسمع المتحدثين يقولون تلك الكلمات ويشعرونها بعنوان حديثهم. عندما تكون تلك هي الكلمات الأولى التي توحى إلى الجمهور، فإنها تمثل غلطة شنيعة في أسلوب الحديث. دعنا نوضح لماذا تعتبر الأمر كذلك.

قبل أن يبدأ الحديث، فإن غالبية المشاهدين يكونون مشغولين بالمرئيات، وأحد بعض من تلك الأحاديث صفة المس بمرء أن يبدأ الحديث. أما الآخرون الذين يبردشون، فإنهم لا يسمعون، لكنهم يشكرون في الملاحظة الأخيرة قبل بداية الحديث. نتيجة لذلك فإن المتحدث يعتبر سعيد الخط إذا وجد نصف المشاهدين ينصتون إليه بمجرد أن يبدأ حديثه. على ضوء ذلك، إذا أعلن المتحدث عن موضوعه فوراً فإن نصف المشاهدين فقط يظنون انطباعاً من الكلمات.

من بين الخمسين في المائة الذين يظنون الانطباع، قد لا تهتم نسبة كبيرة من الموضوع وعليه يفقد المتحدث. أما الباقون - وهم هؤلاء الذين لا يسمعون - بمشاعر عنائية قوية إزاء الموضوع - فقد لا يرغبون في الاستماع نتيجة قسرة المتحدث في إثارتهم بالفقر الكافي.

إعطاء المستمع الوقت اللازم لتحويل انتباهه:

يعتبر الإعلان عن الموضوع مع الجملة الأولى غلطة شائعة يرتكبها عامة المتحدثون المتمرسون (لكن غير مؤثرين جداً). عندما نرحبنا «انصال العيون» ذكرت إنني انقسمت في إجراء تمرين لمحاولة النظر في عيني كل شخص من أفراد الجمهور قبل أن أنطق بكلماتي الأولى عن طريق ذلك التمرين. أرسيت دعوت

الاتصال مع الأفراد وأنصحت لهم الوقت الكافي لكي يخرجوا أحاديثهم التي يارسونها قبل إلقاء الحديث من ترتيبها ويحولوا انتباههم إلى المتحدث.

بدلاً من الإعلان عن موضوعك في الحال، استخدم

(الخلفية - الهدف - الحافز):

عليك أن تعلق عن موضوع حديثك عندما تحصل على الانتباه الأفضل. وهذا هو السبب في أن صيغة الخلفية - الهدف - الحافز تعتبر قيمة للغاية. إنك ترمي أرضية مشتركة عن طريق شرح الخلفية، حينئذ تعلق عن الهدف (الموضوع). ثم تحفز المجموعة إلى الإنصات.

تجنب استفزاز الجمهور:

تشكل الخصومة ساجراً يمنع عملية التلقي. إذا عملت على نفس ريش المشاهدين غصياً فلا تتوقع منهم أن يتقبلوا ما تحاول أن تبينه لهم. فإذا أهين المشاهدون فعلى المتحدث أن يجرى الإصلاحات اللازمة قبل أن يستعيد صفة الألفة والوثاق الطيبة معهم.

استفزاز الجمهور قد يكون غير مقصود:

من سوء الطالع أن المتحدث يفعل أحياناً في أن يعرف أنه قد أساء إلى الجمهور. في معظم الوقت يكون ذلك غير مقصود لكن إذا كانت الإساءة مقصودة أو غير مقصودة، فإن الضرر قد وقع وصحح الأشخاص الحاسون بين الجمهور مستائين.

في عام ١٩٥٤ كان فريق التمثيل الخاص بنا يمثل مسرحية صغيرة نشرح كيفية تلبخ الضابط عن مرء طلبت من الرقيب باتريك ميرفي المبدأ بعد ملووس قسم البوليس بمدينة نيويورك أن يكون الضابط التوبخى. بعد انتهاء المسرحية الصغيرة تلقينا الأسئلة من المشاهدين سأل أحد الشبان «ماذا بدأ الضابط التوبخى مزعجاً هكذا» لم يلحظ بات ولا أنا أنه استعمل نبرة الصوت تلك. على أية حال لقد اعترض مستمع واحد عليها، ومن المحتمل أن أفراداً آخرين من بين الجمهور قد شعروا بشعور الخصومة.

أسباب خصومة الجمهور:

حيث إن المتحدث لا يكون واعياً عادة بإساءته للجمهور، فإنها فكرة جيدة أن نتعرف على نوع من الملاحظات التي قد تصرف الجمهور إليك بعضها، أية إشارة إلى أن المتحدث منحيز ضد أي جنس أو دين أو جنسية أو عقيدة سياسية، أية الدخول خارجة أو وقاحة أو مصطلحات تثير الاعتراض، أية سخريه لا يمرر لها شيئاً موضوع حساس، أية عبارات ازدوائية عن شخصيات أو أماكن أو أشياء محبوبة.

كن لبقاً:

جعلها قاعدة أن تستخدم اللباقة، بقول مثل ممتاز «إذا لم نستطيع أن نقول شيئاً حسناً فلا نقول شيئاً» بالنسبة للمتحدث الذي ينبغي عليه أن يتحدث، والذي ينبغي عليه أن يتحدث بلباقة، يمكن إعادة صياغة هذا المثل كالتالي «إذا لم نستطيع أن نتحدث شيئاً حسناً، حاول أن نجد بديلاً محمداً» عمل سبيل المثال، إذا أردت أن تقول شيئاً لطيفاً عن وجه امرأة، فربح إلى درجة قد تعمل على إيقاف الساعة، فإن الطريقة اللبقة للتعبير عن هذا الرأي، هي كالتالي: «سندى عندما أنظر إلى وجهك يتوقف الزمن» نفس الرأي، بمعالجة مختلفة.

احتفظ بالجمهور في جانبك:

يعتبر إلقاء الحديث بطريقة مؤثرة تحدياً كامياً بدون تعقيد الأمور احتفظ بالجمهور في صفك ولا تختصم مستمعيك.

تجنب الاعتذار بشأن الحديث:

عندما يفتتح المتحدث حديثه باعتذار، فإن ذلك يعتبر شكلاً من أشكال التبرير باعتذاره هذا، فإنه يعطي نفسه ما يتوقعه أن يكون حديثاً ضعيفاً مما لا يدعو للدهشة أن النتيجة المعتادة هي - كما هو متوقع - حديث ضعيف.

عن طريق اعتذاره يرمي عقبة في طريقه. يشبه ذلك بائع السمك المتجول وهو

ينادي «السمك الفاسد» محاولاً أن يبيع سلحته فمن ذا الذي يشتري ما يبيعه بعد؟ قوله إنه فاسد؟

أمثلة من الافتتاحيات الوديفة:

هذه بعض الأمثلة من الافتتاحيات الاعتذارية (التي لا ينبغي أن تستخدم مطلقاً). «هذا موضوع جاف، ولكنني سأجعله شيئاً بقدر الإمكان» (إنه يقتل). «لدي ساعة واحدة فقط لكي أعطى عمل يوم بأكمله» (الجمهور يستلم). «موضوعنا اليوم صعب للغاية لكنني سأحاول أن أوضحه بقدر استطاعت» (إنه يحاول ولكنه يقتل).

«لم يعطوني أشعاراً قبلها بوقت كاف، لذلك لم أجد الوقت اللازم للإعداد، ولكنني سأبذل هنا» (وهناك يقضي الجمهور «مزيد من السمك الفاسد»). عندما يستمع الجمهور إلى اعتذارات من هذا القبيل، فإنه يفقد اهتمامه ويقتل أفراداً أذهانهم بأفكار أكثر أهمية أو أكثر بهجة.

قاوم الإغراء: لا تعتذر:

في المبتدئين منها يمكن من أمر الإغراء لكي تعتذر فيما يتعلق بحديثك، لا تفعل ذلك، بدلاً من ذلك، تناول المادة التي بحوزتك وبعبارة بياخلاص ووقرة زائدة من الحماس.

لا تتعثر إذا حضر الناس إليك عندما تنتهي من حديثك قائلين «حديث عظيم».

تجنب الثقة الزائفة بالنفس:

تماماً مثلما تسبق العظمة السقوط فإن الثقة الزائفة بالنفس تسبق الحديث الفاشل. كان من المقرر أن تلقى إحدى المحرمات بكلمة كوينز حديثاً قلم تزججها تلك المهمة لأنها كانت قد ألفت بنجاح حديثاً حول نفس الموضوع منذ شهر فقط، فقد كانت واثقة من أنها سوف تكرر نجاحها نتيجة لأنها لم تعد إعداداً مناسباً، سجل حديثها فشلاً فريماً.

مثل هذه الثقة للمتحدث في نفسه، كانت ثقة بالنفس زائفة تميزت بغياب العصبية.

لم يعاني المتحدث من العصبية لأنه لم يشعر بالخوف أو القلق فيما يتعلق بحديثه. لم يكن المتحدث مهتماً بالعائد لأنه أو لأنها لم تفكر في احتمال الفشل.

يجب أن تتبع الثقة بالنفس من الإعداد المناسب:

على المتحدث أن يكون واثقاً من نفسه. مهما يكن من أمر، ينبغي أن تتبع تلك الثقة بالنفس من تقييم حقيقي لوقف الحديث. عليه أن يتأكد من أن أي حديث يمكن أن يفشل إذا أعد إعداداً ضعيفاً أو ألقى بطريقة ضعيفة كونه متركلاً لتلك الحقيقة. فإن ذلك يساعده في توفير الحافز للتجاذع عن طريق تطبيق مبادئ الإعداد الجيد ثم تم توضيحها في هذا الكتاب يصبح في استطاعة المتحدث الحصول على الثقة الحقيقية بالنفس بينما هو يعالج ويلقي حديثه.

قوة الحديث المؤثرة:

إذا حللت صفات زعماء العالم - الذين يتكلمون من رجال يعتبرون علماء - فإنك تجد أنهم فيما يبدو لا يشتركون في صفات واحدة إلا إلى حد قليل. البعض منهم طويل والأخر قصير. البعض نحيف والأخر سمين. البعض عجوز والأخر في مقتبل العمر. البعض منهم متعلم جداً والبعض الآخر تلقى تدريباً أساسياً ضئيلاً. البعض منهم حزين والآخرون طفاة. من الصعب أن تجد أية سمة مشتركة تمتلكها الأغلبية. من الأمور غير الواردة تقريباً وجود صفة مميزة يتمتع بها كل زعيم عالمي بوفرة. ولكن تلك هي الحال. إن المفهوم الضروري للزعامة، هو قوة الاتصال بالآخرين والمقدرة على الحديث المؤثرة. لقد عبر عن ذلك تعبيراً حسناً المؤلف والمؤرخ الشهير هرويس بأوتون حين قال: «يوجد في مكسي ما يزيد على عشرة آلاف مجلد للتراجم. جميعهم يقصون نفس القصة. حقق كثير من الرجال النجاح عن طريق قدرتهم على الحديث أكثر من تحصيله عن طريق أية مهارة أخرى. لقد حكم المتحدثون المؤثرون دائماً العالم. والنسبة المحسنة التي ينبغي عليك أن تفعله هو أن تتضمن إليهم».

منذ أكثر من خمسين سنة مضت شرع شباب متطرق في ألمانيا في أن يسوه الحياة السياسية في بلده. كان مصدر قوته الأساس (إن لم يكن مصدر قوته الوحيد) قسراً

على الحديث المؤثر. لقد حقق هدفه ثم حاول أن يحكم أوروبا وأمر بفيا. اعتبر في ألمانيا نقداً أو مخلصاً بينما اعتبر في بقية أنحاء العالم كطاغية.

سوف نحلل في الفصل التالي حياة هتلر العملية، لكي نعرف كيف ساعدته مقدرة الحديث لديه على اكتساب القوة التي استخدمها في تحقيق قيام وسقوط الرايخ الثالث.

لم نجد خلال القرن العشرين أية حياة سياسية كانت مرتبطة تمامًا بالحديث المؤمل مثل حياة أدولف هتلر. لقد عملت من عام ١٩٤٥ إلى عام ١٩٤٨ بكتيب الحكومة العسكرية في غيرنبرج/بادن بألمانيا الغربية. لقد تعرضت لأكثر من ثلاث سنوات لأثار النتائج المخيفة لديكتاتورية هتلر.

وانهضت بشدة في إزالة الآثار الباقية من المنظمة النازية. كنت أجلس لهذا اليوم في الأسبوع كقاضٍ في قاعة المحكمة أنظر في القضايا المتهم فيها ألمان. كان كثير من تلك القضايا مبنى على الأفعال التي أتي بها المتهمون لتأييد أهداف هتلر. ويوم آخر في الأسبوع، كنت أحضر فيه مجلس تصفية النازية الذي قرر مصادرة ممتلكات أعضاء الحزب النازي السابقين. وحضرت محاكمات جرائم الحرب في نورمبرج وشاهدت جورنيج - هيس ومساعدى هتلر المقربين الآخرين. بصفتي الرسمية اطلعت على مئات من الكتب التي تتناول نظام هتلر، تحدثت مع كثير من المسؤولين الحكوميين والشخصيات الألمانية البارزة الذين غاصوا في أعماق شخصية هتلر.

إن مقدرته هتلر على الحديث المقنع كانت هي مفتاح نجاحه. بفضل مهارته الملحوظة في التأثير على الجماهير استطاع أن يسيطر على الشعب الألماني. وأن يضح إل أن يمسود العالم. كيف فعل هتلر هذا؟ ما هي الأساليب الفنية للحديث التي استخدمها في صعوده من سياسي مقهور إلى زعيم عالمي في خمسة عشر عامًا قصيرة؟ لكي نجد الإجابة، دعنا نفحص أنشطة هتلر الخطابية، سوف نبدأ بأن نقرر ما إذا كان الزعيم النازي قد امتلك ضرورات الحديث المؤثر.

أثناء العام الذي قضا في سجن لاتنيسبرج، ألف هتلر كتاب «كفاحي» كبراني عمل لمعتقداته وطموحاته. عكس هذا الكتاب المعرفة التي كان على هتلر

يستخدمها في أحاديثه السياسية. كان مجيدًا ويتنفس الصورة التي رسمها لألمانيا الجديدة في محبته، وعندما كان يتكلم عن هذا الموضوع فإنه بالتأكيد كانت لديه المعرفة اللازمة.

كان لإخلاص هتلر الأثر العميق على جماهيره في بداية حياته السياسية كان الناس يأتون لكي يضافقوه بالإكثار من الأسئلة والتحديات، لكنهم كانوا يقولون ليستمعوا إليه وهم يبتزون طربًا بسبب إخلاص هتلر. في مناسبات عدة، تمت للناس عن طريق التجربة أن حياتهم تتغير بعد مشاهدتهم وسماعهم هتلر للمرة الأولى. كان إخلاصه عاملًا أوليًا في دفع الناس إلى تبني مثل تلك الطريقة الجديدة للحياة. وقد أدى حماسة المنفذ وإخلاصه في تلقين تعاليم النازية إلى إعجاب الجماهير التي تعبدت إلى حوجة من الألوهية.

امتلك هتلر حاشا وفيرًا، وكان يتوق للبحث عن الفرصة لكي يحاضر عن موضوعه المفضل عندما يتحدث كان يكهرب جماهيره فيصبحون جزءًا لا يتجزأ من إلفاته المفعمة بالحياة والنشاط. صوته، إيماءاته، تعبيراته، كل شيء يتصل بأسلوبه الملء بالقوة زاد من قوة تأثير كلماته. نتيجة لحساس هتلر، أصبح مستمعو متحمسين. أثناء خطاب إثر خطاب، كان معجبوه يصيحون بصوت أجش، كان نداؤهم نداء النصر «هايل» سمة حاضرة دائمًا تعبر عن جماهيره المثارة والمتجاوبة.

كان هتلر تأوس، وهو شاب صغير، كان يترك عمله إذا لاحظت فرصة لمحاولة جمع من الأشخاص، وحيث إنه كان سياسيًا ناشئًا في ميونخ، كان يتحدث في الشوارع في قاعات تناول البيرة أو في أي موقع آخر يمكنه أن يجند فيه أتباعًا لقضيته، كشمعية وطنية كان يخاطب كثيرًا الشعب الألماني، وكتهديد عالمي امتنع في إلقاء الأحاديث.

طوال حياته العملية مارس الحديث المؤثر. مما لا شك فيه أن هنتر امتلك المرونة - الإخلاص - الحماس - والممارسة. كان يمتلك الضرورات التي ضمنت له الحديث المؤثر والآن دعنا نلقي نظرة على الجوانب الأخرى لأسلوبه في الحديث والتي أضحت الكثير إلى قوة تأثيره.

الإعداد

في بداية حياة هنتر العملية كمتحدث، كان يشك في قدرته على الحديث المؤثر وعليه، بدأ في تحسين نفسه حضر هنتر الاجتماعات العامة ودرس الطريقة التي تتعامل بها. لاحظ الأساليب الفنية وقام بتقدير قوة تأثير المتحدثين، وتعلم الكثير مما يجب عليه أن يفعله وما يجب عليه ألا يفعله.

لقد أعد هنتر أحاديته إعداداً جيداً، إذا كان هناك مغزى خاص للمناسبة ياله يشغل يهتموي الحديث، بعد ملخصاً لحديثه ويستخدمه كمرشد ومرجع أثناء الحديث الفعلي.

كان هنتر يهتم على إلقاء أحاديته ويفس ذلك بالساعات ولم تكن الكلمات هي شغله الشاغل الوحيد كان يركز على مظهره وحركاته الجسدية، ومن المعتقد أنه كان يتدرب ويحفظ حديثه أمام المرآة لكي يحقق الأثر المرجو.

تنظيم الحديث

كقاعدة عامة، كان هنتر يبدأ أحاديته بهدوء. بعد أن يتبين الحالة المزاجية للجمهور يتبع أسلوب الحديث المناسب لتحقيق هدفه من الحديث. نبات يصبح إلقاءه أكثر إنارة وعاطفية كلما تقدم في الحديث، وينتهي بعرض متبادل للحماس غير محدود من جانب المتحدث والجمهور.

علم النفس

عندما كان هنتر يتحدث إلى المجموعات الصغيرة من الناس في ميونخ، كان

يغني حيوية على اجتماعاته. كان الجو السائد اجتماعياً حيث تقدم البيرة والوجبات الخفيفة مع مصاحبة الموسيقى، ثم في اللحظة المناسبة قاماً يظهر هنتر ويبدأ في طلب التأييد. فيها بعد عندما بدأ يسافر من مكان، كان يطلب الحصول على معلومات تتصل بالجمهور الذي سوف يواجهه. تأسباً على تركيبة الجمهور، فإنه يستخرج من حقيته أسطوانة مسجلة عليها موسيقى مناسبة. تدار تلك الاسطوانة لتخلق الاستهلال المناسب للرسالة الملهمة «للقوة».

الوضوح

كان هنتر يعانى لكي يقدم موضوعاته بوضوح. كان يفهم الرجل العادي من بين أفراد الجمهور، كان يمكن سماعه في الأركان القصية من القاعة مثلاً يسمع من جانب هؤلاء الجالسين في الصفوف الأمامية بالنسبة للحديث الذي يتضمن عدة نقاط فإنه يتوقف بعد كل نقطة ليسأل عما إذا كان المعنى واضحاً.

اتصال العيون

كانت عينا هنتر ذرقاوين صافيتين واستخدمهما بطريقة جيدة. توجد كثير من التقارير المدونة عن العاطفة المفعمة التي كان يشعر بها الأشخاص عندما تلتقي عيونهم بعيني هنتر. لقد ذكر الكثيرون أن تلك المقابلة العصرية القصيرة كان لها أثر عميق على حياتهم. كان مستمع هنتر يرون الأمانة والإخلاص في عيونه، بالطبع ساهمت تلك الهيئة بقدر كبير في نجاحه الملحوظ كمتحدث.

الثقة بالنفس في مواجهة الجمهور

في المحادثات الخاصة لم يكن هنتر يترك دائماً انطباعاً عظيماً. على أية حال، عندما كان يقف أمام جمهور تصبح قوة الاتصال لديه مؤثرة. كان يعتبر مثالا منفرداً للحقيقة التي تقول بأن كثيراً من الأشخاص يكونون أكثر تأثراً بهم يواجهون جماعة عنهم عندما يتعاملون مع الأفراد كان هنتر يبدو أمام الجمهور متحمساً، نشيطاً، مليئاً

بالقوة. أما في الأحاديث العادية فكان هادئاً بشكل عام. لقد كان هتلر يستمد قوته من الجمهور، فكلما كان الجمهور كبيراً مليئاً بالحياة كان أداء هتلر أفضل.

ادفع الجمهور إلى المشاركة:

في منظمة الحزب الاشتراكي الوطني (النازي)، كان يوجد شيء ما لكل شخص بالنسبة للأطفال يوجد «شباب هتلر» وللمراهقين توجد «الخدمة العامة». بالنسبة للرجال والنساء على قدم المساواة. توجد عشرات الجمعيات. وحتى بالنسبة للآدميين سناً كانوا يجندون الخدمة التي يؤدونها. وهو يتحدث إلى الجماهير، كان هتلر يدعوهم إلى المشاركة. كان الناس يوافقون على تلك الحركة ويتطابقون معها. كان الناس يأتون للاستماع إلى هتلر كأقارب وعندما ينتهي من حديثه كانت نسود روح الوحدة والزمالة.

التغذية الاسترجاعية من الجمهور

لاحظ هتلر جمهوره بعناية وهو يتحدث. إذا توقف ولم يسمع صوتاً، إذا سأل سؤالاً ونلقى إجابة فورية، إذا فحصى تعبيرات وجوه مستمعيه ووجد موافقة شعر بالارتياح ونحس ليذل مزيد من الجهد. كان لهذه العلاقة الوثيقة مع جمهوره أثر كبير على سلوك هتلر. في مواجهته الجمهور كان أكثر ثقة بالنفس، أكثر عدوانية وأكثر عاطفة منه عندما يمارس أنشطته اليومية.

مقام الصوت والثيرة

حشد هتلر سلسلة كاملة من المواقف في حديث واحد عرض الكرة - الحرف - الغضب - الحب - التوسل - السخط - الفكاهة - الرثاء. عندما كان يعرض كل عاطفة من تلك المواقف عكس صوته وتعبيرات وجهه وحركات جسمه العاطفة بالضبط. لقد جعل هذا التنوع في مقام الصوت والثيرة من أحاديث هتلر أحاديث مؤثرة.

حضور الشخصية

تغلغل أدب هتلرمان في مونترات بجزر الهند الغربية حيث تحدثت إليها عن هتلر. لقد سمعت هتلر وهو يتحدث في سناد قبلهوف عام ١٩٣٤. لم تكن ترغب في الاستفافة من هتلر، ولكنها حضرت لتسمع وترى الرجل الذي تكلمه. كانت تجلس بعيداً عن منصة المتحدث أثناء إلقاء هتلر لحديثه. إلا أنه «كما قالت مسرهرمان» على الرغم من عدائي وعلى الرغم من المسافة التي تفصلنا فقد فتني هتلر «نتيجة شهرته التي تعتبر من الطراز الأول كمتحدث. اكتسب هتلر حضوراً كان أكثر مما يكون وضوحاً عندما يحتل منصة الحديث. أصبحت صفة الحضور تلك عالية عن طريق الاستخدام المستنيط للموسيقى - الأعلام - الرابات - الملابس الرسمية - والإضاءة البهرة. على سبيل المثال، عندما تحدث هتلر في قبلهوف أمام مائة ألف متفرج، كان كل فرد فيهم يجلس في الظلام. الأضواء الوحيدة كانت تلك التي تبرز الشخصية الوحيدة لهتلر وهو يلقى حديثه».

الإيماءات

استخدم هتلر جسمه ليزيد من أثر كلماته. لقد تدفق قيمة الإيماءات وعمل على تحسين تنفيذها. كان استخدام حركات الجسم استخداماً مسرحياً تقريباً، شجعة تخطيطه وتدريبه على إيماءات معينة ليستخدامها لإحراز استجابة معينة من جانب الجمهور. عندما يطبق قبضته أو يشير بأصبع الإبهام أو يرفع ذراعه ببطء أو يذق على اللعنة، فليس هناك جدال في أن الإيماءة تضفي إلى قوة تأثيره.

التكرار

توجد قاعدة في الدعاية تقول بأنه إذا كررت كلمة مراراً فسوف يتقبلها الجميع كحقيقة مؤكدة. عمل جوزيف جوهرل ووزير الدعاية عن قرب مع هتلر لإعداد أحاديثه مستخدماً أسلوب التكرار في أغلب الأحيان. لقد جعل هتلر من التكرار عملاً

مشرحاً عن طريق استخدامه بطريقة متناغمة في مجتمع تصبح فيه الشعارات في متناول كل يد. إن استخدام هتلر للتكرار زود جماهيره بالكلمات المرشدة والجدل القابلة للتذكر.

الملاحظات

استخدم هتلر الملاحظات لعمل ملخص لأعدائه. كان يرجع إلى ملخصه ليستخرج الكلمة المرشدة التالية، ثم يرغفل وهو يطور الفكرة التي تقترحها الكلمة أو الجملة. كانت أحاديته مبنية بناءً سلبياً وبطريقة منطقية وكان يلقبها وهو ملزم بملخصه المعد من الطريف أن تلاحظ أن هتلر استخدم نظارات عندما كان يبدأ عن أعين الجماهير. على أية حال، لم تظهر له أي صورة وهو يرتدي النظارة ولم يرتدها أثناء حديثه للجماهير. وهذا يعني أن ملاحظاته كانت مكتوبة بالخط العريض لكي يتمكن من رؤيتها بدون مساعدة النظارة.

ملخص

يمكن النظر إلى حياة هتلر العملية كمحدث على أساس أنها اتبعت النموذج العادي. لم يكن واثقاً من نفسه في البداية، ولكنه تطور إلى أن أصبح متحدثاً مازحاً عن طريق تطبيق الأساليب الفنية الصحيحة. فقد زود نفسه بثروة من المعرفة وأمن من كل قلبه بموضوعه وكان توافقاً إلى الحديث عنه. وتحدث كثيراً جداً بقدر ما يستطيع طوال حياته العملية كلها.

لقد كانت حياة هتلر العملية كمحدث، حياة غير عادية أيضاً. كان لديه اتباع عظيم، وكان قادراً إلى أقصى الحدود. ويعتبر صعوده إلى مرتبة الظهور الدولي متصلاً بطريق مباشرة بقدرته على الحديث المؤثر.

قبل أن نختم فصلنا هذا عن هتلر، نود أن نوضح نقطة واحدة، نحن نرى أن أفكار هتلر وسياساته كانت شريرة، وأدت في النهاية إلى دماره الشخصي، ولم تكن مناقشتنا منصبة على المأساة التي جلبها على العالم. لكن هدفنا الوحيد كان تقديم تقييم لقدرة هتلر على الحديث المؤثر.

الفصل الثامن

طرق التدريس

في مرحلة معينة من حياته العملية، يصبح كمل متحدث تقريباً مسئولاً عن التدريس. قد يكون ذلك في الأماكن المجاورة لمدرسة حكومية، وقد يكون في حلقة دراسية غير رسمية تحضرها جماعة صغيرة، ونتيجة لأنه من المحتمل جداً أن تدعى لتنظيم وإلقاء محاضرات في حلقة دراسية عن طرق التدريس في وقت ما مستقبلاً. عليك أن تتعرف على تلك العناصر الأساسية التي تتيح لك إنجاز تلك المهمة.

ما هي العوامل التي تنتج التدريس المؤثر

عليك أن تضع كثيراً من العوامل في الاعتبار لكي تفهم ما الذي ينتج التدريس المؤثر. من بين تلك العوامل: الطالب - التسهيلات - نظرية التدريس - أساليب التسهيلات - أساليب التدريس - والأهم من ذلك المدرس. سوف نتناقش كل مساحة من تلك المساحات بدأً بنظرية التدريس. سوف نبدأ بتحليل إجابة السؤال: «ما الذي يجعل الناس تتعلم؟»

ما الذي يجعل الناس تتعلم؟

توجد بعض الإجابات الواضحة عن هذا السؤال فيما يتعلق بشاغل الطالب للسؤال، فإننا جميعاً نوافق على أن بعض السؤائل تساعد على التعلم والبعض الآخر يعرفه. على سبيل المثال، يعمل مندوب قليل من القهوة على تنشيط الطالب العادي بينما يسبب تناول قليل من الريسكي ضرراً بالغاً للفكر، التركيز لديه. مثل تلك الأمثلة الواضحة معروفة جداً. وعليه، نقوم بإرشاد أنفسنا بالتالي.

مهما يكن من أمر فإن كثيراً من العوامل غير السهيرة تؤثر على الطريقة التي تتعلم بها الناس. سوف نوضح تلك العناصر غير المعروفة نسبياً ونشير إلى الطريقة التي يتأثر بها التعلم كالتالي:

مشرحاً عن طريق استخدامه بطريقة متناغمة في مجتمع تصبح فيه الشعارات في متناول كل يد. إن استخدام هتلر للتكرار زود جماهيره بالكلمات المرشدة والجدل القابلة للتذكر.

الملاحظات

استخدم هتلر الملاحظات لعمل ملخص لأعدائه. كان يرجع إلى ملخصه ليستخرج الكلمة المرشدة التالية، ثم يرغفل وهو يطور الفكرة التي تقترحها الكلمة أو الجملة. كانت أحاديته مبنية بناءً سلبياً وبطريقة منطقية وكان يلقبها وهو ملزم بملخصه المعد من الطريف أن تلاحظ أن هتلر استخدم نظارات عندما كان يبدأ عن أعين الجماهير. على أية حال، لم تظهر له أي صورة وهو يرتدي النظارة ولم يرتدها أثناء حديثه للجماهير. وهذا يعني أن ملاحظاته كانت مكتوبة بالخط العريض لكي يتمكن من رؤيتها بدون مساعدة النظارة.

ملخص

يمكن النظر إلى حياة هتلر العملية كمتحدث على أساس أنها اتبعت النموذج العادي. لم يكن واثقاً من نفسه في البداية، ولكنه تطور إلى أن أصبح متحدثاً مازحاً عن طريق تطبيق الأساليب الفنية الصحيحة. فقد زود نفسه بثروة من المعرفة وأمن من كل قلبه بوضوحه وكان توافقاً إلى الحديث عنه. وتحدث كثيراً جداً بقدر ما يستطيع طوال حياته العملية كلها.

لقد كانت حياة هتلر العملية كمتحدث، حياة غير عادية أيضاً. كان لديه اتباع عظيم، وكان قادراً إلى أقصى الحدود. ويعتبر صعوده إلى مرتبة الظهور الدولي متصلاً بطريق مباشرة بقدرته على الحديث المؤثر.

قبل أن نختم فصلنا هذا عن هتلر، نود أن نوضح نقطة واحدة، نحن نرى أن أفكار هتلر وسياساته كانت شريرة، وأدت في النهاية إلى دماره الشخصي، ولم تكن مناقشتنا منصبة على المأساة التي جلبها على العالم. لكن هدفنا الوحيد كان تقديم تقييم لقدرة هتلر على الحديث المؤثر.

الفصل الثامن

طرق التدريس

في مرحلة معينة من حياته العملية، يصبح كمل متحدث تقريباً مسئولاً عن التدريس. قد يكون ذلك في الأماكن المجاورة لمدرسة حكومية، وقد يكون في حلقة دراسية غير رسمية تحضرها جماعة صغيرة، ونتيجة لأنه من المحتمل جداً أن تدعى لتنظيم وإلقاء محاضرات في حلقة دراسية عن طرق التدريس في وقت ما مستقبلاً. عليك أن تتعرف على تلك العناصر الأساسية التي تتيح لك إنجاز تلك المهمة.

ما هي العوامل التي تنتج التدريس المؤثر

عليك أن تضع كثيراً من العوامل في الاعتبار لكي تفهم ما الذي ينتج التدريس المؤثر. من بين تلك العوامل: الطالب - التسهيلات - نظرية التدريس - أساليب التسهيلات - أساليب التدريس - والأهم من ذلك المدرس. سوف نتناقش كل مساحة من تلك المساحات بدأً بنظرية التدريس. سوف نبدأ بتحليل إجابة السؤال: «ما الذي يجعل الناس تتعلم؟»

ما الذي يجعل الناس تتعلم؟

توجد بعض الإجابات الواضحة عن هذا السؤال فيما يتعلق بشاغل الطالب للسؤال، فإننا جميعاً نوافق على أن بعض السؤائل تساعد على التعلم والبعض الآخر يعرفه. على سبيل المثال، يعمل مندوب قليل من القهوة على تنشيط الطالب العادي بينما يسبب تناول قليل من الريسكي ضرراً بالغاً للفكر، التركيز لديه. مثل تلك الأمثلة الواضحة معروفة جداً. وعليه، نقوم بإرشاد أنفسنا بالتالي.

مهما يكن من أمر فإن كثيراً من العوامل غير السهيرة تؤثر على الطريقة التي تتعلم بها الناس. سوف نوضح تلك العناصر غير المعروفة نسبياً ونشير إلى الطريقة التي يتأثر بها التعلم كالتالي:

١ - الخلفية

كل جمهور تواجهه يعتبر جمهوراً مختلفاً، كل منهم لديه خلفية مختلفة والأمر متروك لك لكي تقوم بما تشكون. بعد أن تفرغ من هذا الأمر تستطيع أن تستهل حديثك مستخدماً تلك المعرفة. وتستطيع أيضاً أن تكيف أسلوبك في التدريس لكي يتواءم بطريقة جيدة إلى خلفية الجمهور.

على المدرس أن يستفيد مما يعرفه المستمع بالفعل، عليه أن ينتقل من المعروف إلى المجهول، عليه أن يقيم علاقة سببية أو منطقية بين مادة جديدة ومادة مألوفة. عن طريق الأخذ في الاعتبار خلفية الجمهور، يستطيع المدرس أو المدرسة أن يحدد تجارب الجمهور، لكي تساهم في عمليات الإيضاح والأمتعة. على المدرس أن يتأكد للمراجعة كثيراً ليتأكد من فهم الدروس السابقة قبل أن يقدم مادة جديدة.

٢ - الهدف

لكي نفسر التعلم بعناء الأوسع، ينبغي علينا أن نغير الطلبة عما يتوقع منهم أن يحصلوه أثناء كل ساعة محصلة من ساعات التدريس. يجب توضيح هذا الهدف بتعابير لا لبس فيها، ويجب أيضاً أن يعزى لما يتوقع من الطالب. ونحن نضع في اعتبارنا الهدف، علينا أن نفكر فيه بأسلوب بناء المجموعات. لكل حلقة دراسية هدف محدد وكل ساعة تدريس خلال تلك الحلقة لها هدفها الفرعي الخاص، وبمجرد أن يتحقق كل هدف من تلك الأهداف يشعر الطالب بنمو الإتيان وعليه. تساهم كل ساعة تدريس في الإضافة إلى إنجاز الهدف الكلي وتبقى في اتجاه إتمام هدف الحلقة الدراسية.

٣ - الحافز

نعني بالحافز الرغبة من جانب المستمع لمحاولة تحقيق الهدف. أحياناً يكون هذا الحافز موجوداً قبل بداية الحديث. وفي أغلب الحالات يجب أن ينمو الحافز داخل

المستمع، مما يعتبر تحدياً للمدرس. توجد طرق كثيرة يمكن بها للمدرس أن يفرس الحافز في نفوس المستمعين بالتدرج. دعنا نلقي نظرة على تلك الإمكانيات.

الفائدة الشخصية:

من المؤكد تماماً أن الحافز سوف ينمو إذا استطعنا أن نوضح للمستمعين أنهم سوف يحصلون على فائدة شخصية إذا استوعبوا المبادئ الرئيسية للتدريس الذي يلقي عليهم. إذا أمكن للمدرس أن يفتح المستمعين بأنهم سربحون مالا أكثر أو يصبحون أكثر صحة أو أنهم سيتجنبون النعاس أو يحققون أية ميزة شخصية أخرى، حيثئذ سوف يجد هؤلاء المستمعون الحافز لديهم لكي يلتفتوا بالآلة.

التقدير:

يجد المستمع الحافز لديه للتعلم إذا تلقى لمة خفيفة على ظهره من جانب المدرس إذا أصاب في فعل شيء وفهم المدرس ذلك، هذا ينشأ موقف إيجابي من جانب المستمع.

تأثير المدرس:

تحرك الطريقة المؤثرة للمدرس الحافز. إذا كان فاعل الحصة ومملاً، فإن الرغبة في التعلم تقل على أية حال. إذا كان مغلفاً ومتحمساً يتعزز الحافز وتنمو الرغبة في التعلم.

الاحتياجات الإنسانية الأساسية:

لكل إنسان احتياجات معينة، فهو يشعر بالحاجة إلى الانتماء - إلى الأمان - إلى الفرصة المتاحة والتقدير. فإذا استطاع المدرس أن يرضي أيًا من تلك الاحتياجات، حيثئذ يشعر المستمع بالحافز بطريقة إيجابية.

التنافس:

كثير من الأفراد يحبون التنافس إلى حد يجد فهم يستمعون إلى أقصى حد بالدخول في صراع من نوع ما فإذا استطاع أن يستخدم النشاط التعليمي لكي يستفيد من تلك الرغبة في التنافس، فسوف ينشأ عندئذ حافز إيجابي.

مشاعر سلبية:

مثلاً تناضل من أجل الحصول على حافز إيجابي، علينا أن تناضل أيضاً لكي نتجنب أية مشاعر من نوع سلبي، علينا أن نعطي عناية تامة لتجنب أية كلمة أو فعل قد يولد مشاعر عكسية أو أي حاجز عاطفي في مواجهة التعلم.

٤ - الفعل

يتعلم الناس بطريقة أفضل من خلال التجربة الفعلية، فإذا استطاعوا أن يؤمن شخصياً العملية، فإنهم يتذكرون جزءاً كبيراً مما قُرس لهم. يحتفظ الناس بحوالي 25% مما يسمعون وحوالي 50% مما يرونه وحوالي 80% مما يفعلونه. حينئذ يكون ذلك يمكن فعل المدرس أن يخصص وقتاً للتمارين العملية التي يشارك فيها الطالب.

٥ - الراقعية

درس بطريقة واقعية ولكن على مستوى المستمعين لا تمنعهم عن طريق الشرح المغال في البساطة، وبالمثل لا تنبسط همهم بحديثك فوق رؤوسهم.

درس بطريقة الاستخدام النهائي:

عليك بتدريس المادة بالأسلوب الذي سوف يستخدمها المستمعون. إذا كنت تدريس طرق الحديث المؤثر اربط بين المادة والأداء الفعلي على منبذة المتحدث. إذا كنت تدريس مهارة بدوية البيان - المحاسبة - الكتابة على الآلة الكاتبة. على سبيل المثال عليك أن تحصل على الأدوات الفعلية نفسها وتضعها في قاعه الفصل إذا استطاع الطلاب أن يعزف على البيانو أو يدور الحسابات في دفتر الأستاذ أو يكتب على الآلة الكاتبة، حينئذ يكون تدريباً واقعياً للغاية ومفيداً جداً.

ملخص:

إذا وضعنا في اعتبارنا المكان الذي كان فيه المستمع (الخلفية)، وأخبرناه إلى أين

بعض (الهدف)، وأقنعناه بأنه سيستفيد من عملية التدريس (الحافز)، وسمحنا له بأن يشارك (الفعل)، ودرّسنا المادة كما ينبغي أن تُستخدم (الواقعية)، حينئذ تكون قد أعطينا من درجة التعلم التي حصل عليها الطالب.

الانتقال من النظرية إلى التطبيق:

الآن وقد شرحتنا العوامل التي تزيد من قوة عملية التعلم، دعنا نحول انتباهنا إلى الإجراءات المتبعة لتحقيق التدريس الفعّال، أو ما يطلق عليها مراحل التدريس

١ - مرحلة التخطيط في عملية التدريس (الإعداد):

في تلك المرحلة الأولى من عملية التدريس نقوم بإعداد المادة التي سنقدمها، فتبدأ بإجراء تقييم للموقف التعليمي، وتتوصل إلى إجابات للأسئلة التي تتصل به متى وأين ستقدم العملية التعليمية، ومن سيحضرها، وما هي المادة التي ستقدم فيها، وكيف سيتم التدريس، ولماذا ينبغي إلقاء تلك المحاضرات التعليمية؟

البحث - ملخص الحديث - التدريب - المراجعة النهائية:

بعد أن يتم إنجاز التقييم بطريقة مرضية، نقوم بالبحث واختيار مادة موضوعنا. عندما ينتهي هذا الأمر نستخدم مثل هذه المادة كأساس لتنظيم وتكوين ملخص حديثنا. الخطوة التالية هي أن نتدرب، أخيراً وقبل وقت قصير من التقديم الفعلي، ينبغي أن نقوم بالمراجعة النهائية للتسهيلات والمعدات التي ستستخدم في عملية التقديم.

مرحلة التقديم في عملية التدريس:

لمرحلة التقديم ثلاثة أجزاء:

(أ) المقدمة (ب) الشرح (ج) الملخص

يضيف كل جزء من تلك الأجزاء إلى هدف مرحلة التقديم الذي يشمل في الإخبار والتوضيح.

(أ) الجزء الخاص بالمقدمة في مرحلة التقديم:

تمهين المقدمة المرح لتقديم الكل وتمهين المستمع لما يلي. وهذا هو المكان المناسب لكي تستخدم BOM أي الخلفية - الهدف - والمجازة عليك أن تراعى في المقدمة خلفية المستمع وتضع نصب عينيك هدف التعليم. وتوفر الحافز لكي تستد رغبة الطالب في التعلم.

طول المقدمة:

من حين لآخر يثار موضوع الطول الزمني الذي يجب أن تستغرقه المقدمة. لا توجد قاعدة ثابتة راسخة على أية حال. فإن التقدير المعقول قد يكون حوالي ١٠٪ من طول الحديث. بعبارة أخرى، ينبغي أن يكون طول مقدمة حديث النصف الساعة ثلاث دقائق تقريباً. والأهم من الطول هو محتوى المقدمة. يجب أن تسترعي الانتباه وتثير الاهتمام وتفتح المستمع أن الرسالة التي ستقدم تحمل مغزى كبيراً بالنسبة له.

(ب) الجزء الخاص بالشرح في مرحلة التقديم:

يتناول الجزء الخاص بالشرح في عملية التقديم. المادة الجديدة التي سيتم نقلها إلى الطالب. في هذا الجزء يستخدم المدرس أفضل الوسائل الممكنة لشرح محتوى الدرس. وعلى الرغم من أن المحاضرة هي أكثر الطرق شيوعاً إلا أن المدرس قد يقرر أن يلجأ إلى عقد مؤتمر أو يستخدم أساليب المناقشة العامة - وسائل الإيضاح - الأفلام السينمائية - الخرائط - الرسوم البيانية - المعارض أو أية أساليب تعليمية أخرى.

٢ - قواعد تطبيق طرق التدريس المختلفة:

توجد قواعد يمكن تطبيقها على طرق «الإخبار» و «التوضيح» تلك التي ينبغي على كل معلم أن يعرفها ويحترمها. دعنا تأمل بعضها.

المؤتمر:

- ينبغي استخدامه مع مجموعات صغيرة.
- يتطلب ذلك رهيباً قديراً للمؤتمر لكي يسيطر على المناقشة.
- على جميع المشاركين فيه أن يسهموا في المناقشة.
- يعمل على تنمية القدرة لدى المشاركين فيه على العمل مع الآخرين.
- مفيد لتحسين الجوانب المختلفة للمشكلة.
- يجب أن يكون المشاركون على دراية بالموضوع الذي تتم مناقشته.
- يتطلب مساحة كبيرة نسبياً من الوقت.
- الوقت قد يهدر عن طريق المناقشات الخارجة عن الموضوع.

العوامل التي تساعد على التدريب:

- احصل على المساعدة في المكان قبل بداية الحديث.
- اعمل على إخفاء الأدوات المساعدة حتى تظهر للجمهور.
- اشرح الأدوات المعاونة للجمهور عندما تعرض.
- اعرض الأدوات المساعدة حتى يستطيع الجميع أن يروها.
- تحدث إلى الجمهور وليس إلى الأدوات المعاونة.
- استخدم المؤشر حيثما كان ذلك مفيداً.
- استخدم العوامل المساعدة كما هو مطلوب.
- ينبغي أن تكون العوامل المساعدة ضيقة بما فيه الكفاية لكي يراها الجميع.

بوضوح:

- اعمل على نظيفة العوامل المساعدة أو إزالتها بعيداً عن النظر بعد انتهاء العرض.

- لا توزع مادة مطبوعة أثناء حديثك. فإذا فعلت ذلك خوف يركز الجمهور على عملية التوزيع وينسون ما يتعلق بالمنحدث. وزع مثل تلك المادة قبل أو بعد الحديث.

ملاحظة:

لقد استخدمنا مصطلح «العوامل المساعدة على التدريب» التي تشمل كلا التمهين

البصري والسمعي (المادة المطبوعة - الصور - الأفلام السينمائية - السيرة - السيرة القماش - الرسوم البيانية - الرسوم التوضيحية - المعارض - العينات - الخرائط - النماذج - التسجيلات - الأسطوانات وما يشابهها).

استخدام السيرة:

- تأكد من وجود الطاشير - الطاشير الملون والمماسح.
- خطط عملك مقدماً.
- إذا كانت المادة معقدة اكتبها على السيرة قبل الحديث وغطها حتى تطلب اكتب وارسم بوضوح إذا كان ممكناً اجعل ذلك مبسطاً.
- اطلع وارسم حتى يتمكن كل شخص من أن يرى بسهولة.
- اختر الإضاءة من الجوانب المختلفة للقاعة أثناء البروفة.
- استخدم الطاشير الملون بخرى التأكيد والوضوح.
- لا تحتد المادة.
- امح المادة بمجرد أن تؤدي الغرض منها.

المناقشات العامة:

- التقديم من جانب مجموعة صغيرة من المتحدثين.
- الأسئلة والمناقشة التي يقوم بها الجمهور تتبع الأحداث.
- نوع المتحدثين يضيف التنوع.
- الآراء المتعارضة للمتحدثين تثير المناقشة.
- يجب أن تولى عناية لكي لا تبعد المناقشة عن هدفها.

المتن:

- التقديم من جانب متحدث واحد.
- الأسئلة والتعليقات من قبل الجمهور تتبع التقديم.
- يمكن مشاركة عدد كبير من الأشخاص خلال وقت قصير.
- مثل جميع المناقشات الأخرى ينبغي السيطرة عليه.

الحلقة الدراسية:

- مناقشة جماعية مع أقل قدر من القيادة الرسمية.
- يجب أن يكون المشاركون على قدر كبير من الخبرة بالموضوع.
- تكون عملية فقط في حالة وجود جماعات صغيرة.
- القواعد التي تنطبق على «المؤتمرات» تنطبق أيضاً على الحلقات الدراسية.
- تصلح بطريقة مميزة للمواقف التي تتطلب إيجاد حل.

دراسة موضوع ما:

- مناقشة جماعية للتاريخ موضوع معين.
- رئيس المناقشة ينبغي أن يكون ملماً بالموضوع.
- حشد معلومات وفيرة لكي تغطي على تلك الحالة المفردة.
- يتطلب ذلك وقتاً طويلاً.
- تعمل على تنمية مهارة التحليل وحل المشكلات.

وسائل الإيضاح:

- خطط بعناية لكيفية إدارة وسائل الإيضاح.
- جهز ملخصاً يتدرج خطوة خطوة.
- تدرب وأنت تتبع الملخص من البداية إلى النهاية.
- رتب المعدات قبل الإيضاح الفعلي.
- وضع خطوة واحدة فقط في وقت واحد.
- وضع كيف وأشرح كيف في نفس الوقت.
- استخدم العوامل المساعدة كما هو مطلوب.
- استخدم العوامل المساعدة حيثما كان ذلك ممكناً.
- اطلب الأسئلة من الجمهور لكي تتأكد من الفهم.
- شجع الجمهور على طرح الأسئلة.
- أكد النقاط الهامة.
- وضع بهارة لكي تغطي المثل الطيب.

الأفلام السينمائية:

- إذا وجد فيلم جيد في متناول يديك استخدمه في عرضك.
- شاهد الفيلم مسبقاً ودون ملاحظاتك على مضمونه.
- قدم الفيلم للجمهور، وشرح محتواه، وانصح المشاهدين بما يجب أن يتعلموا.
- شجع على طرح الأسئلة بعد انتهاء عرض الفيلم.
- أصر مناقشة عندما يكون ذلك مناسباً، حول الفيلم.
- أحذر: يعتمد المدرسون أحياناً على الأفلام السينمائية اعتماداً كبيراً. يجب ألا نتوقع أن يفهم الفيلم السينمائي بكل العمل في عملية التدريس. ينبغي استخدام الأفلام السينمائية كمعامل مساعدة أو إضافات لأنشطة التدريس الكفية.
- الجزء الخاص بالملخص في عملية التقديم:
 - افتتحت المقدمة مرحلة التقديم وأمدنا الشرح بالمادة الجديدة، والآن فإن الأمر منوط بالملخص لكي يختم الحديث بنقطة عالية.
- التقرير / المراجعة - المناقشة - الجملة الختامية: ينبغي أن يقرر الملخص هدف الحديث ثم تراجع النقاط الرئيسية في الشرح. ويجب أن يدعو المدرس إلى طرح الأسئلة وإلى إدارة أية مناقشة تل ذلك بعناية تامة. فإذا لم يطرح الجمهور أية أسئلة فمن المناسب بالنسبة للمدرس أن يطلب بعض الأسئلة من الجمهور. في الوقت المناسب يجب إنهاء المناقشة مستخدمين جملة ختامية قوية. علينا أن نتبع من أي الكلمات الأخيرة في أي حديث هي الكلمات التي يتذكرها السامعون في كثير من الأحيان. ذكر أيضاً أن مندوبي الصحف (أو أي أشخاص آخرين من الجمهور الذين سرحدون موضوع حديثك) يكونون قسراً كبيراً من الانتباه للاحتفاظك الختامية. ولذلك الأسباب، عليك أن تولي اهتماماً زائداً لتلك المرحلة من حديثك. عليك أن تحضر محتوياتها بعناية وتدرب عليها بدقة ثم تقدمها بقدر ما تستطيع من إخلاص وحاس.
- لقد ناقشنا المقدمة - الشرح والملخص. لقد أكملنا عملية التقديم. ونحن لأن نتقدم صوب مرحلة التطبيق.

٢ - مرحلة التطبيق في عملية التدريس (الأداء):

نحن نتناول الآن المرحلة الثالثة في عملية التدريس. حتى تلك النقطة، خطط المدرس لعملية التدريس (المرحلة الأولى) ثم أخبر الجمهور عرض عليه المادة المتضمنة (المرحلة الثانية). وحتى الآن يجب علينا وأذان الطلبة فقط يوراً بارزاً. والآن ندخل بنية أجسام الطلبة في عملية التعلم. في مرحلة التطبيق نقوم بتطبيق المعرفة من خلال الأداء. يتحكم الطلبة بالعمل، فهم يستخدمون أيديهم وأصواتهم - عضونهم أو أية أجزاء أخرى مطلوبة من الجسم لإتجاز التمارين العملية التي تدخل في نطاق عملية التدريس. أما النقاط التي يجب أن نضعها في اعتبارنا عندما ندير التمرينات أو تمثيل الأدوار فهي كالتالي:

التمرينات العملية:

- طالما أنه يجب على الطلبة أن يؤديوا، فعليهم أن يعرفوا بالضبط ما الذي يُطلب منهم عمله.
- أعط تعليمات واضحة للطلبة.
- تأكد من أن الطلبة يفهمون لماذا تُعتبر العملية ضرورية.
- وضح مستويات الأداء.
- اسمح للطلبة بالوقت الكافي لتحقيق المستوى المطلوب.
- اشرف على الأداء عن قرب.
- تأكد من أن الطلبة يؤديون بطريقة صحيحة.
- ينبغي على الطلبة أن يتقنوا كل خطوة قبل أن ينتقلوا إلى الخطوة التي تليها.
- كرر الشرح والإيضاح كلما ظهرت الحاجة إلى ذلك.
- بعد أن تحقق التنفيذ الصحيح، يمكن زيادة السرعة.
- على الطلبة أن يؤديوا في موقع حقيقي.
- ينبغي تشجيع الطلبة على طرح الأسئلة.
- على المدرس أن يطرح بعض الأسئلة ليتأكد من الفهم.
- على المدرس أن يكون صبوراً.

● يمكن استخدام طريقة المدرب والتلميذ، فهذا سوف يمكن الطلبة المتفوقين من مساعدة الطلبة الأقل كفاءة.

تشيل الأدوار:

- يتصل بالمشاكل التي سيواجهها الطلاب في أنشطتهم المستقبلية.
- يحظى الطلبة أدوارًا ليمثلوها في مواقف زائفة تشمل المشاكل المتصلة بالعمل.
- يشاهد الجمهور كل موقف وهو يمثل من قبل الطلبة المختلفين.
- عندما يمثل المشرف دور المروءس فمن المطلوب منه أن يمارس التقمص العاطفي وأن يفكر من وجهة نظر احتياجات المروءس.
- عندما يمثل المروءس دور الرئيس، فالمطلوب منه أن يمارس التقمص العاطفي وأن يفكر من وجهة نظر احتياجات الرئيس.
- يتطلب تشيل الأدوار قيادة ماهرة.
- مفيد على وجه الخصوص بالنسبة للتدرب على العلاقات الإنسانية.
- يساعد بشكل خاص على تحسين المواقف والتصرفات (السلوك).

ملاحظة:

يمكن أن يكون لتشيل الأدوار أثر قوى على الجمهور أثناء تمرين ضباط الشرطة. أسفرت بعض مواقف الأدوار التي صورناها عن تحسين كبير في أداء الدوريات. ولقد قيل لي - في متلين - إن الفدروس التي تعلمها الضباط من تمثيلها للأدوار كانت مسؤولة مباشرة عن إنفاذ حياة شخصين.

هذا النوع من التدريب ليس من السهل تأديته بطريقة جيدة. إنه يتطلب وقتًا أطول في التخطيط والتنفيذ والمتابعة. على أية حال، إنه يساوي ما يبذل من أجله من مجهود إضافي حيث إنهم يتذكرون محترقًا بعد مضي وقت طويل على انقضاء الفدروس أكثر من الأنماط التقليدية للتدريس التي تُنسى سريعًا.

٤ - مرحلة الامتحان في عملية التدريس:

تلك هي المرحلة الرابعة. عن طريق امتحان الطالب يستطيع المدرس أن يقرر

مدى ما تم تحصيله. وتوضح تلك النتائج للمدرس ما إذا كان بإمكانه أن يستمر في تدريس مادة جديدة أو أنه يجب عليه أن يراجع مآثم تدريس.

أنواع الامتحانات:

توجد أنواع عديدة من الامتحانات. يستخدم كل نوع فيها بطريقة مختلفة لتحقيق هدفه المحدد. سوف نوضح اختبار الملاحظة - الاختبار الشفوي - اختبار الأداء - والاختبار التحريري.

(أ) اختبار الملاحظة:

أكثر الأنواع غير الرسمية من الامتحانات. ويعتبر ذا قيمة بوجه خاص لقياس تلك السمات التي لا تظهر في الاختبارات التي نستخدم فيها الوسائل الأخرى. عندما نطبق نظام الاختبار بالملاحظة لقياس الكفاءة - الموقف أو السلوك - فمن المهم أن نعرف على النقاط التي نلاحظها ثم نعمل على تطبيقها بطريقة متسقة. إرساء المستويات المطلوبة لاختبار الملاحظة:

بالإضافة إلى ذلك، يجب إرساء المستويات الحقيقية للمقبولة. وضحى توضح تلك المستويات لكل فرد يتنحن. عندما تجري اختبارات الملاحظة يتم قياس السمات التي تُقنن بالمقارنة مع المستويات المطلوبة لكي يمكن تقييم درجة المقبولة الخاصة بهم.

خطر: المشاعر الشخصية للممتحن قد تؤثر على الامتحان:

من الصعب تطبيق اختبارات الملاحظة بطريقة متسقة. على المدرس أن يحذر من ترك أي رأي أو تحيز يشوب الحكم. حتى الموقف العقل أو الحالة العضوية للممتحن، قد تؤثر بطريقة غير عادلة على التقديرات التي يضعها. إن الممتحن الذي يشعر بالعظمة في الساعة العاشرة في يوم جميل، قد يدفعه هذا الشعور إلى إعطاء تقدير ممتاز لمستوى معين من الكفاءة. نفس هذا الممتحن الذي يعاني من الصداع في الساعة الرابعة والنصف بعد ظهر تلجى كتيب، قد يميل إلى إعطاء تقدير منخفض لنفس المستوى من الكفاءة.

اعمل على تعزيز الاتساق الخاص باختيار الملاحظة:

حينما يتم اختيار أعداد كبيرة من الطلبة، ينبغي استخدام قائمة مراجعة خاصة باختيار الملاحظة لكي تعزز الاتساق. عندما تدون الملاحظات، على المدرس أن يراعي في ذاكرته لينذكر التفاصيل، ينبغي تدوين تلك التفاصيل في الحال حتى يمكن استخدامها كأساس للتدوين في قائمة المراجعة الخاصة باختيار الملاحظة.

(ب) الاختبارات الشفوية:

يصلح الاختبار الشفوي كمراجعة فورية لتقرير مدى فهم الطالب. ينبغي استخدامه كثيرًا. من الطرق التي توصى بها في استخدام الاختبار الشفوي، للمدرس عليه أن يطلب طرح الأسئلة من جانب الطلبة من المنااسات المختلفة أثناء إلقاءه لمحاضراته.

تركيب الأسئلة والاستفادة منها:

ينبغي تركيب الأسئلة بالاتساق مع خطوط عادية معينة، وينبغي طرح الأسئلة بطريقة موافق عليها. دعنا نفحص النماذج التي تجعل الأسئلة مؤثرة للغاية.

كيف تكون سؤالا؟

- ينبغي أن يكون مضمونه واضحًا وغير ملتبس أو غامض.
- ينبغي الاحتفاظ بعدد كلماته - إلى أدنى حد - متسقة مع الوضوح.
- يجب أن يكون له غرض محدد.
- يجب تأكيد نقطة واحدة فقط.
- ينبغي أن يتطلب إجابة محددة.
- يجب أن يفهمه الطالب.
- يجب أن يكون متصلًا بجانب «كيف» ولذا «من مادة الموضوع».
- ينبغي ألا يتطلب إجابة بسيطة بلا أو نعم.
- يجب أن يشجع التفكير ويثبت التخمين.
- حينما كان الأمر ممكنًا، ينبغي أن يؤكد مبدأ هامًا.

ملاحظة:

جميع تلك النقاط يمكن تطبيقها على الأسئلة التحريرية إلى جانب الأسئلة الشفوية.

كيف تسأل سؤالاً شفويًا؟

● توقف ثم اسأل السؤال. لكي تكون أكثر تأثيرًا، ينبغي توجيه السؤال إلى جميع أفراد الجمهور.

● توقف أثناء التوقف، عليك أن تتفحص وجوه المشاهدين. فإذا ارتسعت نظرة فضولية على كل بحيا تقريبًا، فإن هذا يعني أنه يجب عليك إعادة صياغة السؤال. من جانب آخر، إذا فهم السؤال، فمن المؤكد أن يواجه بحبك البصري شخصًا تتوصل عنده بطريقة عملية لكي تتأدى عليه.

- ناد على الطالب بالاسم أو
- اطلب متطوعًا.
- ناقش وقيم استجابة الطالب.

ملاحظة:

يمكن للمدرس أن يستخدم أيضًا السؤال البلاغي. هنا يمكن طرح السؤال، ثم يتوقف ويقوم بالإجابة عن السؤال بنفسه.

(ج) اختبار الأداء:

يتم تنظيم هذا الاختبار لتقرر مدى صلاحية أي طالب لأداء واجب محدد. قد يتطلب اختبار الكتابة على الآلة الكتابة طباعة خطاب في خلال فترة زمنية معينة. قد يتطلب اختبار الرماية إطلاق حسيين ومصابة على الهدف من خمسة أوضاع مختلفة. أيضًا قد يتطلب اختبار إلقاء الأحاديث تقديم حديث مدته ثلاث دقائق.

بعد أن يفرغ الطالب من إتمام منهج دراسي معين، قد يصبح قادرًا على اختبار اختبار تحريري بدرجات عالية للغاية. على أية حال، إذا فشل أن يؤدي فقد

لا يستطيع نفس هذا الطالب أن يضع العروة التي اكتسبها موضع الممارسة. هذا السبب، حينما يتعلق الأمر بالهارة البدوية ينبغي تنظيم اختبار أدله لكي تحكم على المقدرة الحقيقية للطالب.

(د) الاختبار التحريري:

هذا هو الاختبار الأكثر استخداماً، إذ يستخدم على نطاق واسع إلى جانب عدد استعمالاته. إليكم بعض الأسباب لانتشاره الشامل وهي كالتالي:

- لديه اختبارات كثيرة فيما يتعلق بتصميمه مثل اختبار الصواب والمخطأ (المؤلف من جملتين على المرء أن يميز صحيحهما من كاذبهما) - اختبار مشتمل على عدة أجوبة يختار الصحيح منها - تزويد المعلومات في الأماكن الخالية - المقال المقال المحدود - القراءة - الترجمة إلى جانب الأشكال الأخرى العديدة.
- يمكن تقييم كثير من الاختبارات آلياً.
- يتمتع بموضوعية كبرى ينحصر أثر التحيز والهووى إلى أدنى درجة.
- بسيطة في إدارتها.
- يمكن تطبيق نفس الاختبار على أعداد كبيرة في مواقع مختلفة.
- يمدنا بتقرير دائم عن محتوى الاختبار ونتائجه.
- توجد أساساً للمناقشة بين المدرس والطالب.
- يمكن تصحيحه بدقة إلى حد كسر الدرجة إذا كان ذلك ضرورياً.
- يضمن مادة موحدة وتقييماً موحداً.

النتائج الإيجابية للامتحانات:

إذا عرف الطالب حين الضمير أنه سوف يطلب منه أن يجتاز امتحاناً، فسوف يكون مستعداً عندما يحين موعد الاختبار. سوف يبتذل مجهوداً إضافياً لكي يسيطر على المادة الموجودة بالامتحان. هذا الأمر يمثل سبباً وجيباً لإضافتنا مرحلة الامتحان لتأكيد النقاط الرئيسية لعملية التدريس. أيضاً يمكن عن طريق مراجعة الدرجات التي حصل عليها الطالب في الامتحان، إجراء تقييم لتأثير عملية التدريس. من

الممكن أيضاً عن طريق تحليل كيفية تناول الموضوعات المختلفة التي طرحت في الامتحان، أن نكتشف نقاط الضعف في النشاط التعليمي ونخطط لإجراء علاجي.

٥ - مرحلة المراجعة في عملية التدريس:

تلك هي المرحلة الخامسة والأخيرة في عملية التدريس. عند تلك النقطة يكتب المدرس على مراجعة العناصر الرئيسية للمادة التي درسها. عن طريق مراجعة تلك العناصر يضمن المدرس عليها مزيداً من التأكيد الذي يؤدي إلى إيجاد أثر عميق ودائم على الطالب.

المناقشة - الملخص - والجملة الختامية:

أثناء تلك المراجعة، ينبغي تشجيع الجمهور على طرح الأسئلة أو أية أعياء أخرى تسهم في المناقشة، حيث إن تلك هي المرة الأخيرة لمناقشة الموضوع. ويجب على المدرس أن يحاول جعل المراجعة شاملة وذات مغزى قدر استطاع.

لكي نختم مرحلة المراجعة يجب على المدرس أن يلخص المادة التعليمية ثم يلقي جملة ختامية ملخصة مليئة بالحماس.

مواقف الحديث الخاصة

يبدو أن الغالبية من الأحاديث نفع «نودجيا عاديا» في البداية توجه الدعوة إلى المتحدث بعد أن يقلبها يُسمح له أولها عادة بعدة أسابيع للإعداد. يقوم المتحدث بجمع المادة وعمل الملخص، يتدرب ثم يلقي حديثه. يبدو هذا الأمر كعمل مبرور. وهو كذلك بالفعل.. لقد بسطنا الأمر غاية التبسيط، لأنه من غير الممكن أن تصد «نودجيا عاديا» يشمل كل مواقف الحديث التي قد تصادفها.

نحن نوضح ونناقش في هذا الفصل مواقف الحديث الخاصة. بعض من تلك المواقف مثل استعمال الميكروفون قد يكون موجوداً في غالبية الأحاديث. بعض المواقف الأخرى قد تصادفك نادراً للدرجة أن المتحدث يضطر إلى التعامل معها مرة أو مرتين طوال حياته العملية كمتحدث. على أية حال، لكي يمكن اعتبارك متحدثاً ضليعاً ينبغي أن تدرك الطريقة التي ينبغي عليك أن تتناول بها مواقف الحديث التالية.

الحديث المرحل

إذا تحدثت من ملاحظات مكتوبة - تشير إلى الملاحظات المبوتة على البطاقات أو في ملخص الحديث - فإليك تتحدث مرحلاً عندما تلقى حديثاً مرحلاً لا توجد ملاحظات حينها تستدعي للحديث بدون إخطار سابق، وعليك أن تدرك فيما ستفوه وأنت تهض وبينما أنت واقف على فمك، أنها لفكرة ممتازة أن تبدأ حديثك بالتحرف على الأشخاص المناسبين من الأشياء التي نوصي بها أيضاً أن تشير إلى المتحدثين السابقين، ولكن بعد ذلك ماذا تقول؟

متخذ الموقف في الحديث المرحل:

تحدثنا على صفحة سابقة متخذات الموقف أوصينا بأن تكون مستعداً لأي حال طارئة قد تنشأ لإلقاء حديث مستقبلاً. إذا طلب منك بطريقة غير متوقعة أن تتحدث

فيمكن بالتأكيد تصنيف تلك الحالة كحالة طارئة للحديث، وعليك أن تتخذ الخطوات اللازمة لكي تكون مستعداً.

عليك أن تعد للحديث المرحل:

يبدأ إعدادك عندما تفكر مسبقاً عليك أن تتوقع أن هذا الأمر سوف يحدث لك يوماً ما. والآن قد وطدت الحاجة، دون عناوين العديد من الموضوعات التي تشعر أن لها أهمية كبرى.

ألق نظرة على القائمة والنقط الموضوع الذي يحظى بالأهمية لمعظم الناس إلى جانبك كون حديثاً مدته خمس دقائق حول هذا الموضوع يشمل مقدمة وشرائح وجملة ختامية ويمكن صياغة تلك الأجزاء الثلاثة من الحديث كالتالي: قل لهم ما سوف تفعله لهم، قل لهم قل لهم ما قلته لهم.

احتفظ بملاحظات في حقيبتك:

بعد انقضاء عدة أيام على إعدادك لتلك المسموعة الأولى لحديثك، عليك أن ترجع إلى الملخص وتراجع محثرياته استمر في إجراء التعديلات فيه حتى تشعر بالبرضا وتطمئن على أنه جاهز للتدريب عليه بعد انتهاء البروفة الأولى، عليك بإجراء التعديلات المطلوبة مرة أخرى بعد أن تكون قد أجريت بروفة فرضي عنها تماماً، عليك بطبع حديثك ذي الدقائق الخمس على هيئة ملخص بعد أن يتم طبعه الطوى بعناية وضعه في حقيبتك، بعد ذلك حينما تحضر أية حفلة رسمية أو مناسبة اجتماعية أو مأدبة قد توجد بها إمكانية بعيدة بأنك قد تدعى للتحدث، فإنك سوف تحتاج فقط إلى أن تخرج ملخص الحديث متخذ الموقف الخاص بك وتتمشى ذاكرتك فيما يتعلق بمضمونه، ثم تأمل أن تدعى حتى يمكنك أن تلقى حديثاً مرحلاً ملهاً مبنياً على الملاحظات الموجودة داخل حقيبتك.

إذا كانت الملاحظات المعدة غير مناسبة:

قد يكون من المحتمل أن الملاحظات التي أعدهتها غير مناسبة ولا يمكن استخدامها في تلك الحالة. فإن تخطيطك المسبق سوف يقلل يعاونك: نتيجة لأنك توقعات احتمال أن تدعى للتحدث فسوف تجد نفسك تبحث عن البدائل في حالة عدم

إمكانية استخدام حديثك سوف تبدو ملاحظات على الأسماء وأقوال المتحدثين السابقين أو أية فقرات يمكنك أن تستخدمها في موقف للحديث المرتجل. عن طريق الإعداد فإنك تكسب الثقة بالنفس يعزز هذا الموقف التدفق السهل للكلمات عند تجد نفسك تقرأ حديثك القصير بالخطأ - الرسوم التوضيحية والأمثلة التي تهيئ الكثير بالنسبة للجمهور الذي مخاطبه.

اختصرة:

ينبغي أن يكون الحديث المرتجل مختصراً بعد أن تلقى رسالتك إلى الجمهور اختصاراً بجملة ختامية قوية ثم اجلس.

كيف تقدم المتحدث:

عندما يُعهد إليك مهمة تقديم متحدث ما، فإن أول شيء تفعله هو أن تحصل على المعلومات التي تساعدك على إنجاز مهمتك. تأكد من الطريقة التي يجب أن ينطق بها اسمه، أسأله عن تعليمه - عائلته - عمله - هواياته - عضويته في المنظمات أو أي مجال آخر تعتقد أنه يشكل اهتماماً بالنسبة للجمهور. اكتب ملاحظات عن كل الفقرات التي تخطط أن تضمها إلى تقديمك في أسفل تلك الفقرات اطبع اسم المتحدث بأحرف ضخمة. لا تنس في ذاكرتك فيها يتعلق بهذا الجزء الهام جداً من كل أجزاء التقديم في أحد برامج التلفزيونية، اعتد سيرف جريفين على ذاكرته وأشار إلى توني مارتن ككوفي بنيت.

مضمون التقديم:

في مقدمتك ينبغي أن تحير الجمهور لماذا يجب عليهم أن يستمعوا دعهم يعرفون كيف يستفيدون. لكي تزيد درجة قبول الجمهور يجب إعلام المستمعين بوجهات المتحدث التي تولاه للحديث عن الموضوع.

إلقاء التقديم:

ينبغي أن يكون تقديمك مختصراً حوالاً دقيقة أو دقيقتين يجب ألا يُحفظ. وينبغي أن يختتم بإعلان اسم المتحدث بوضوح وبطريقة سليمة. بعد التقديم عليك بمقابلة المتعة

قوفاً، إذا اتجزت عملك بطريقة سليمة فسوف يبدأ المتحدث بداية جيدة بمجرد انتهاء التصديق الذي تسببت في إيجاده.

الأسئلة البلاغية:

لا نسأل السؤال البلاغي لكي نحصل على إجابة عنه من الجمهور بل إن الهدف منه هو إثارة الاهتمام ودفع الجمهور للتفكير في الموضوع محل البحث. على سبيل المثال، إذا كنت ألقى حديثاً لأشجع الناس على ركوب الدراجات فقد أبدأ الحديث بتلك السلسلة من الأسئلة البلاغية: هل تريد العيش طويلاً؟ هل تريد هواية يتمتع بها جميع أفراد الأسرة؟ هل ترغب في توفير النقود؟ هل ترغب في توفير الجازولين؟

متابعة الأسئلة البلاغية:

بعد أن تسأل تلك الأسئلة مستخدماً وفتة مملوسة بعد كل سؤال، فإن اهتمام الجمهور يتصاعد حيث يطور المتحدث كل سؤال ليصبح جزءاً رئيسياً من الموضوع. بإجابة الأسئلة فإن المتحدث يناضل من أجل إقناع الجمهور بركوب الدراجات.

كيف تستعمل الميكروفون:

أثناء تدريبك عليك أن تقرر ما إذا كنت سوف تستخدم الميكروفون أم لا، بمجرد أن تقرر استخدامه عليك بالتعرف جيداً على طريقة عمله. فحسب إجراء التحكم حتى تستطيع أن تنظم درجة جهازة الصوت إذا دعت الحاجة إلى ذلك. إذا استخدمت سلك الامتداد اكتشف مكان وتثبيت الحائط والوصل إليها، فهذه المعرفة تثبت أنها قيمة في حالة توقف نظام تكبير الصوت فجأة عن العمل نتيجة انفصال الأسلاك الذي يسببه أحد الأشخاص - بطريقة عرضية - بأقدامه أو مقعده.

التدريب باستخدام الميكروفون:

أثناء المرونة استخدم الميكروفون بنفس الطريقة تماماً التي ستستخدمها بها أثناء الحديث الفعلي عادة ينبغي أن يبعد الميكروفون أقل قليلاً من طول ذراع عن فمك لا تدفع الميكروفون إلى الأمام أو تتحدث مباشرة فيه عليك بتعديل موقع الميكروفون

حتى يصبح في وضع أدنى قليلاً من ارتفاع كتفك. يمكنك هذا الوضع من الحديث عبر الميكروفون بينما تحتفظ باتصال العين مع جمهورك.

الحركات مع وجود الميكروفون الثابت:

على الرغم من استخدامك للميكروفون الثابت فمن الممكن بالنسبة لك أن تعدل موقعك قليلاً عادة فأنت تواجه مكان الوسط من الجمهور وتتحدث عبر الميكروفون يمكنك من حين لآخر أن تتحرك قليلاً إلى كلا جانبي الميكروفون لتوجه ملاحظتك إلى أحد الأشخاص على الجانب الأيسر أو الأيمن للجمهور. يمكن عمل ذلك بنجاح إذا حافظت على نفس المسافة في هدك عن الميكروفون ولا زلت تتحدث مباشرة عبره.

الحركات مع استخدام ميكروفون السثرة:

حينما كان ذلك ممكناً عليك بطلب ميكروفون السثرة بمجرد أن تثبت هذا الميكروفون في سرتك فلن يساورك القلق بشأن الاحتفاظ بالميكروفون في الموضع المناسب بينك وبين الجمهور، حيث يسمح لك هذا النوع من الميكروفونات بالتحرك في أي اتجاه وأنت واقف على المنصة على أية حال توجد كلمة تحذير مسموح بها عليك أن تعي أن هناك سلخاً يجر وراءك فعندما تحول اتجاهك قد تشابه قدمك في السلك بعد تدريبات قليلة على ميكروفون السثرة فسوف نثني فن التحكم في السلك المجرور.

تغيير جهارة الصوت:

أثناء استخدامك للميكروفون عليك أن تستمر في التحدث بنبرة المحادثة. إذا أردت أن تؤكد نقطة معينة عن طريق تغيير جهارة صوتك، تحرك وابتعد قليلاً عن الميكروفون عندما ترفع صوتك أو اقترُب قليلاً منه عندما تخفضه. لا تلمس الميكروفون وأنت تتحدث فقد تصد الجهاز أو تسبب تغذية استرجاعية تشتت الانتباه.

الاستعداد بدلا من التدريب:

إذا كنت متحدثاً من بين سلسلة من المتحدثين ولم تتح لك الفرصة لكي تتدرب باستخدام الميكروفون يوجد شيء يمكنك أن تفعله لتعد لظهورك لاحظ بعناية كيف

عدل كل متحدث من المتحدثين الذين سيغفرك من وضع الميكروفون وكيف استخدموه. لاحظ أهم أسلوب مؤثر ثم اتبع أسلوباً مماثلاً عندما يجين دورك لكي تتحدث.

إجابة الأسئلة:

إذا سألك أحد أفراد الجمهور سؤالاً، عليك أن تتأكد أولاً من أنك فهمته قبل أن تشرع في الإجابة عنه. لكي تتجرب ذلك بطريقة أفضل عليك بتكرار السؤال فإذا وافق هذا الشخص على أن إعادة إلقاءك للسؤال صحيحة، فيمكنك أن تشرع في إجابته.

الفوائد الأخرى لتكرار السؤال:

عندما تكرر السؤال، فبالإضافة إلى حصولك على فكرة واضحة عن مضمونه، فإن بعض الفوائد الأخرى تتحقق، بينهم مجموع الشاهدين مضمون السؤال، حيث إنه في أغلب الحالات عندما يسأل شخص سؤالاً، فإنه يستخدم مستوى من «وجهة جهارة الصوت» يكفي تقريباً للوصول إلى أذن المتحدث. نتيجة لذلك لا يبين أفراد الجمهور مضمون السؤال الذي طرح، فإذا شرع المتحدث في الإجابة عن السؤال بدون أن يكرره، فإن الجمهور يكون جاهلاً بالأمر وبذلك يضيع معظم قيمة السؤال.

الفائدة للمتحدث:

تتحقق فائدة أخرى لتكرار السؤال بحسبها المتحدث، حيث يتيح له التكرار مزيداً من الوقت لكي يقرر كيف سيتناول هذا السؤال، إذا اضطر أن يجيب عن السؤال بنفسه فسوف يوجد لديه الوقت الكافي ليعيد إجابته.

للحصول على مزيد من المعلومات حول الأسئلة، من فضلك ارجع إلى مناقشتنا لهذا الموضوع تحت عنوان «المعوقات».

قراءة حديث:

لقد بينا أنه ينبغي عليك ألا تلتقي حديثاً بقراءته إلا إذا كان هذا الإلقاء أمراً ضرورياً إذا لم يوجد بديل وكان عليك أن تقرأ الحديث، عليك باستخدام خطوط مرشدة معينة.

كيف تجعل قراءة الحديث أقل مللاً:

ينبغي أن تسلك بالمادة المقروءة في وضع يقارب مستوى ارتفاع الكتفين، يضمن هذا الوضع أن ينطلق صوت القارئ باتجاه الجمهور بدلاً من اتجاهه إلى أسفل ناحية الأرض. على القارئ أن يستخدم اتصال العيون عندما ينظر ناحية الجمهور، عليه أن يستمر في القراءة حتى نهاية الجملة، ثم ينظر إلى أحد الأفراد ويوجه إليه الكلمات المناسبة لفكرة التي تحتويها الجملة. في نهاية كل جملة على القارئ أن يقف قليلاً بينما هو ينظر إلى النص ليستأنف القراءة. تضيف تلك الوقفة القصيرة التي تعقب كل اتصال للعيون مع الجمهور إلى تأثير القراءة حيث إنها تجعل القراءة أكثر طبيعية.

الممارسة:

يمكن تحقيق القراءة الجيدة فقط من خلال الممارسة. أثناء التدريب عليك أن تتنازل من أجل أن تجعل القراءة تبدو مثل المحادثة. حاول أن تقرأ كما لو كنت تتحدث من مذكرات مكتوبة تأكد من أنك تظهر الإخلاص والحماس وإلى جانب أساليب الحديث المرغوبة الأخرى.

حديث العلاقات العامة:

يمكن لأي مؤسسة أن تحظى فائدة عظيمة إذا حققت مثلها الذين يتصلون بالجمهور انطباعاً صحيحاً. بدلاً من تحليل حديث العلاقات العامة عن طريق وضع قائمة بما يجب أن تفعله أو لا تفعله سوف نستخدم مثالا توضيحياً. سوف نخصص تقديم حديث مؤثر للغاية من هذا النوع.

الخلفية:

في كلورادو حيث توجد حوالي نصف ساعة بالسيارة من دنفر، يقع مسرح «دندوكس» أو الصعود الحمراء وهو مدرج طبيعي أقسم به مسرح ومقاعد تتسع لآلاف المتفرجين. على هذا المسرح تقدم كل موسم صيفي أربع حفلة من العروض الترفيهية.

حضور:

لقد حضرت هذا العرض المسرحي الذي يقام في الهواء الطلق مرتين في الشهرين. تأثرت للغاية بأداء الفنانين الموسيقيين. أمكنني أن أحكم من كمية التصفيق أن كل فرد من أفراد المشاهدين كان متأثراً بشكل مماثل بالعرض الترفيهي الممتاز.

دهشة:

الأمر الذي أثار دهشتي أكثر من أي شيء آخر في كل زيارة من زياراتي، أن أفضل تصفيق وأشده حماساً حدث بالنسبة لشخص لم يكن موسيقياً ولا مطرباً ولا ناقصاً لأي نوع آخر من الفنانين. لقد كان هذا الشخص الذي أثار تلك الاستجابة الحارة لدى الجمهور ضابط شرطة كما يبدو الأمر غريباً ومن الصعب تصديقه. بعد ضابط شرطة مرتدياً زيه الرسمي إلى المسرح وتحدث لأجل من حسن دهناني ثم غادر المسرح، حيث وقعت الصخور الحمراء التي تكون حوائط المسرح أصداء التصفيق الحاد لكل فرد من أفراد الجمهور. كيف فعل ذلك؟

ضابط الشرطة يحيي الجمهور:

في كلورادو، أثناء الصيف تغرب الشمس بعد بدء العرض في مسرح الصخور الحمراء عند حلول الاستراحة يكون الليل قد أرخى سدوله ويغمر السطلام النام التلال المجاورة. قبل استئناف العرض مباشرة بعد الاستراحة الأخيرة بعد ضابط شرطة إلى المسرح وتقدم ناحية الميكروفون وقال بحماسة: «سواء المهر سيدان ساقلي. أرجو أنكم تستمتعون بالعرض».

الحديث:

وقف الضابط وهو يهتف حيث استجاب الجمهور للملاحظة الافتتاحية. عندما عاد المطود للجميع قال لآلاف المتفرجين:

عندما أتيت إلى هذا المكان هذا المساء كان اليوم هاراً. بعد أن أوفقت سيارتي في مكان الانتظار لم تصادفك أية مناعب للسير إلى هذا المسرح ولتعود على مقعدك. الآن حل الظلام فإذا لم نجر بعض التخطيط فقد لا نستطيع الصعود على سيارتك.

بداية، من فضلك تذكر كيف وصلت إلى مدخل هذا المسرح؟ هل هبطت من البر أو صعدت إليه؟ إذا لم تستطع التذكر، من فضلك فلتصعد إلى المسرح بعد انتهاء العرض وسوف أعاونك.

بالنسبة للزلاء الذين يتذكرون كيفية وصولهم إلى المدخل، من فضلكم عليكم بقل الآتي عندما تغادرون المكان. إذا كنت قد سرت إلى أسفل عليك بالصعود وإذا كنت قد صعدت فعليك بالنزول. الآن أنت على الطريق الصحيح، لكن ينبغي عليك أن تبتعد عن المكان الذي أوقفت فيه سيارتك. لكن تفعل هذا، من فضلك انظر إلى الماركة التي أعطاه لك منادى السيارات. لاحظ الحرف الكبير الموجودة على الماركة أثناء سرك مبتعداً عن هذا المكان. عندما تأتي إلى هذا الحرف ادخل إلى مكان الانتظار الموضح. الآن ألق نظرة على الرقم المكتوب على الماركة بعد الحرف وعندما تتجه إلى هذا الرقم وسوف تجد سيارتك. إذا صادفك أية مشاكل في مكان الانتظار، ابعد عن النادي وسوف يفهم لك العون. إذا فقدت الماركة الخاصة بك اصعد إلى المسرح بعد انتهاء العرض وسوف أساعدك.

عندما قدمت سيارتك إلى هنا هذا المساء كانت كل الطرق ذات الاتجاه للمرور مركبات تغادر ومركبات تصل. عندما وصلت كانت الطرق مزدحمة والمرور يسير ببطء. وعندما تغادر المكان لن تجد سيارات آتية، وسوف تتسبب حركة المرور جميعها من أماكن الانتظار. لهذا السبب ستكون كل الطرق ذات اتجاه واحد للمرور في الاتجاه الذي تسلكه.

إذا صادفك متاعب تصل بسيارتك، ابتعد بسيارتك عن الطريق واترك أنوارها مضاءة وسوف تسرع سيارة دورية التجدد التابعة لنا إلى مساعدتك. تأمل أن تعود إلى منزلك آمناً. من فضلك استمع بيقظة العرض.

لماذا صفق الجمهور عالياً؟

ليس من الصعب فهم سبب تصفيق الجمهور لهذا الحديث بثل هذا الحماس. لقد توقع المضايقات مشكلة قد يصادفها الجمهور وقدم لها الحل. عبارة أخرى لقد مارس التمتع العاطفي من خلال حديثه، لقد تحدث بلسان حال مضايق مستمعيه. غنيت كل جملة برقابة مشاهدته.

متحدث واحد يؤثر على مئات الآلاف من المستمعين:

من المؤكد أن عدد المشاهدين الحاضرين كان يربو على خمسة آلاف شخص. فإذا ضربت هذا العدد في عدد العروض المسرحية، فسوف تتأكد من أن ضابط الشرطة هذا قد ترك الطباخة محبباً على عدة مئات الآلاف من الأشخاص خلال موسم مبهي واحد. بل الأهم من ذلك أنه أضفى شرفاً على جميع من يعمل بهذه الشرطة.

حديث التقديم:

الهدف من حديث التقديم هو تكريم أحد الأشخاص. وأول ما يجب على المتحدث أن يفعله هو أن يحصل على معلومات الخلفية.

التمسلم - الإنجاز - الجائزة - والراعي:

فيما يتعلق بتسلم الجائزة على المتحدث أن يحصل على الحقائق الخاصة بتعليمه - عمله - عائلته وما شابه ذلك. أما فيما يخص الإنجاز التسلم، فعلى المتحدث أن يلقى الضوء على ما يتصل بحي - أين - من - ما - كيف - ولماذا الخاصة به. إذا كانت هناك جائزة سوف تقدم على المتحدث أن يحصل على المعلومات التي تصل بتاريخها والمنظمة التي ترعى تلك الجائزة.

الإيجاز:

يجب أن يكون حديث التقديم مختصراً. على أية حال، يجب أن يحتوي على تفاصيل كافية لكي يضمن التمتع المستحق للتمسلم والإنجاز والراعي الجائزة.

الدقة:

من المهم أن تذكر كل الأسماء والتواريخ والمعلومات الحقيقية الأخرى بطريقة صحيحة. لتلك الأسباب، ينبغي إلغاء حديث التقديم من واقع مذكرات مكتوبة. على الرغم من أنه حديث قصير إلا أن الاعتماد على ذاكرتك قد يؤدي إلى كارثة أو ارتباك.

التأين:

يشه التأين حديث التقديم في أوجه كثيرة. كلاهما يحرم أحد الأشخاص وكلاهما يتطلب بعض التحجب. كلاهما ينفى إلغاؤه من واقع مذكرات مكتوبة. وكلاهما أياً ينبغي أن يتضمن تفاصيل دقيقة.

إلقاء التأين:

على أية حال، يختلف التأين أيضاً عن حديث التقديم في عدة أوجه: يبقى حديث التقديم في مناسبة معينة، بينما يعتبر التأين جزءاً من مناسبة حزينة، نائراً ما يملك المتحدث في حديث التقديم كل المعلومات التي تتطلبها حديثه بينما يكون المتحدث الذي يلقى التأين عادة على تربية تامة بالفقيد إلى الجزء الهام في إعداد التأين هو اختيار العديد من الحوائث ذات المقزى الهام في حياة القعيد، ثم ترتيبها بطريقة لها معنى.

ينبغي أن يكون حديث التقديم مختصراً، لكن طول التأين يختلف في بعض الأثناء قد يعد الحديث القصير مناسباً لكن في ظروف أخرى قد يعتبر التأين الطويل مناسباً من أجل تقديم الولاء الكافي لذكرى شخصية معينة.

حديث الترشيح:

في حديث الترشيح أو التعيين، تقوم بتقديم أحد الأشخاص، ثم تلقى جملات تتعلق بمؤهلاته المتصلة بالوظيفة التي يرغبها. تنطبق كل الفرائد التي وضعناها على الصفحات السابقة فيها يتصل بتقديم إحدى الشخصيات إلى الجمهور على حديث الترشيح أو التعيين.

الوظيفة والمرشح لها:

بالإضافة إلى ذلك، علينا أن نعين احتياجات الوظيفة أو المنصب الذي نرغب فيه. بعد أن نعرف الجمهور بالوظيفة، علينا أن نوضح كيف أن مرشحنا ينطبق عليه كل شرط من شروطها.

طبيعة حديث الترشيح:

ينبغي أن يكون حديث الترشيح مختصراً ومحدداً وأن تجنب استخدام التعيينات

يجب أن تكون المعلومات التي يتضمنها ذلك النوع من الحديث دقيقة وأن تكون الجملة الختامية ترشيحاً مختصراً ملتبساً بالحماس للترشيح.

حديث القبول:

يمكن أن يلي حديث القبول إعلان التعيين أو الحصول على جائزة. سوف نوضح الأشياء المشتركة بين النوعين ثم نناقش كل نوع على حدة.

الصفات العامة لأحاديث القبول:

تتطلب أحاديث القبول بنوعيتها الخاص بالجائزة والآخر الخاص بالترشيح، أن يقوم المتسلم بالتعبير عن تقديره، ينبغي أن تعين ونشكر الشخص أو المؤسسة المستقلة عن حدوث هذا الأمر. وكلا النوعين من الحديث ينبغي أن يكون مختصراً قدر المستطاع. يجب أن يتميز بالإخلاص ينبغي التجوء إلى الفكاهة فقط إذا أضفى الشخص الذي كتب قد حصلت على هذا الشرف جميعه نفسك. تحدث عن خططك المستقبل لتظهر أنك توى أن تحتفظ بمستوى العمل الجيد.

حديث قبول التعيين:

عند قبول التعيين ينبغي على المتسلم أن يعطى الانطباع بأنه تواق وقادر على إدارة حلة قوية. عليه أن يذكر أنه جزء من منظمة ويشير إلى مجهود الفريق اللازم للعودة بالانتخابات.

حديث قبول الجائزة:

عند تسلمك لجائزة ماء تقبلها بيدك اليسرى حتى تكون يدك اليمنى خالية لتشد على يد المصطفى. إذا كانت الجائزة صلبة ضعها بجانبك بينما تقبى حديثك على الرقم من أن حديثك لتقبل الجائزة حديث قصير، تأكد من أنك تحدثت عليه حتى تبدأ وتحتشد بنبرة عالية.

الحديث في مؤتمر صحفي:

عندما يحضر مندوب الصحف مؤتمراً صحفياً فإنهم يبحثون عن قصة. وكلما كان مضمونها مثيراً أحببها أكثر. تأكد أنك لم تقل شيئاً وأنت غافل يمكن أن يساء تفسيره

براعة أو كما يحدث يمكن أن يساهم تفسيره عن عمد من جانب بعض الباحثين من العناوين المثيرة شديدي الجدل.

في عام ١٩٧٧ كنت رئيساً لدورة التمس المفتوحة للولايات المتحدة والتي أقيمت في فورت هيلز، وطلب مني أن أعدد في مؤتمر صحفي. كان هذا الأمر مفاجئاً لي، وإن يتبع لي الوقت لكي أستعد له. لقد غطى حديثي الرجل عدة فقرات مختلفة. أحد الصحفيين بهم ملاحظاتي وطلب مني أيضاً فقدمته له على الفور. في اليوم التالي صدرت صحف عديدة وهي تحمل عناوين على صفحاتها الرياضية تعكس إساءة تفسير الحديث. لماذا فعل الصحفيون ذلك؟ لأن المعلق الحقيقي لكل ملاحظة لا يصنع أخباراً مثيرة، ولكن إساءة الافتباس المبنية على حقائق ناقصة. أسدبهم عنوان يجذب الانتباه.

إذا طلب منك في أي وقت مستقبلاً أن تتحدث في مؤتمر صحفي، عليك بالإعداد الجيد. يجب أن يكتب حديثك على الآلة الكاتبة كلمة بكلمة. ينبغي أن تكون السج في تناول يد كل عضو من أعضاء الصحافة الحاضرين وإرسالها إلى الخدمات الصحفية والصحف غير المثلة في المؤتمر.

في موقف كهذا، يمكن أن يُعترف لك إذا قرأت حديثك من نصك المعد. إذا أردت على أية حال أن تجعل الأمر أكثر متعة لسمعيك، وفرت أن تتحدث من مذكراتك المكتوبة، عليك بممارسة المحاذير. ينبغي أن تكون ملاحظتك أكثر تفصيلاً من المعتاد. عليك أن تتدرب قماً. على الأقل ينبغي أن يحضر إحدى البروفات مسبقاً يكون هدفه الوحيد أن يقوم بدور «معلم الشيطان» على هذا السمع الناقد أن يلعب دور صحفي هو الوحيد اكتشاف المالح الخلفية وراء ملاحظتك.

على صفحة سابقة لاحظنا أنه توجد أربع نسخ مختلفة للحديث: النسخة التي أعدتها - النسخة التي ألقينها - النسخة التي كنت ترغب في إلانها بينما أت في طريقك إلى منزلك - والنسخة التي تقول الصحافة إنك ألقينها. في أي مؤتمر صحفي سوف يكون عديد من الصحفيين على استعداد لسماع حديثك ثم يكتبون عما قلته. لكي تزيد من إمكانية حصولك على رد الفعل الذي ترغبه من جانب الصحافة تأكي من أن كلماتك تعكس بكل دقة مذكراتك.

الحديث في الراديو:

منذ سنوات مضت شئت عما إذا كنت أوافق على إجراء حديث معي في الراديو. بعد أن وافقت على إجراء تلك المقابلة، حضرت إلى الاستوديو في الوقت المحدد. بعد محادثة قصيرة مع المذيع توجهنا إلى حجرة صغيرة عازلة للصوت. لقد ذكر المذيع أنه سيألي أسئلة تتعلق بنشاطي المدرسي، ونجعتني على أن أكون طبعياً وقال: إنه يجب على أن أجيب عن أسئلته بأي طريقة أراها مناسبة. لقد أراد أن يسو حديثنا مثل أي محادثة يومية عادية.

تسجيل المقابلة الإذاعية:

أدار المذيع آلة التسجيل الشريطية حيث سجل بعض الملاحظات التفرعية على الشريط ثم سألني الأول. لقد تحدثنا على هيئة سؤال وجواب لمدة عشر دقائق. في نهاية محادثتنا أهدى المذيع بعض الملاحظات الختامية وأوقف التسجيل. بعد عدة دقائق غادرت الاستوديو.

اتباع التعليمات ولكن طبعياً:

إذا وجهت لك الدعوة للحديث في الراديو اقبلها. سوف تكون تجربتك إلى حد ما شديدة الشبه بتجربتي. عليك فقط أن تتبع التعليمات وتتصرف بطبيعية وسوف تؤدي بطريقة مؤثرة.

تقديم حديث في الراديو:

يوجد احتمال ثانوي بأنك قد تدعى للحديث في الراديو. إذا حدث ذلك أبدأ بإعدادك قماً بنفس الطريقة التي قد تتبعها إذا قرر ظهورك أمام جمهور حتى أثناء فترة تدريبك، وأيضاً أثناء إلقاءك لحديثك في الاستديو، شيء واحد سوف يختلف، لن تتلقى تأييداً من جمهورك. لكي تعرض هذا الإلهام المفقود، عليك بممارسة قليل من الخيال. لكي تحفز إخلاصك وحماسك، عليك أن تخيل أنك تقف أمام جمهور معي. انقط أحد الأشياء مثل صورة أو شجرة عبر الغرفة وتخيل أنها أحد الوجوه ثم ألي حديثك إلى هذا الوجه المتخيل كما لو كان يجبرك بذلك تؤدي عملاً رائعاً افعل هذا

وسوف يبدو صوتك حياً، مشوقاً ومسلماً لأوتك الذين يستمعون إليك من خلال الراديو.

استجابة متأخرة من قبل الجمهور ولكنها سارة:

لا تنته بالشكل الذي يأخذه ظهورك في الراديو، بل كن مستعداً لأثر نال مرض فيعد انتشاء عدة أيام بعد أدائك في الراديو، سوف يجبرك أصدقاؤك عن مدى استماعهم بلاحظائك.

الظهور في التلفزيون:

خلال حرب فيتنام أعطى جيش الولايات المتحدة تعليماته لفرع الشؤون المدنية لكي يعد برنامجاً تلفزيونياً مدته خمس عشرة دقيقة. كان الهدف من هذا هو أن يعكس أنشطة الشؤون المدنية، على أن يعرض مع برامج مشابهة من الأفرع الأخرى لكي يوضح الطريقة التي يتحمل بها الجيش جميع مسئوليات مهمته.

ماجور ماكولاف يُعين لتلك المهمة:

حيث إنه كانت لي خبرة سابقة بالتلفزيون، كُلفت بمهمة إعداد النص - القصيم - تدبير الأعمال الفنية اللازمة والمعرضات. رأيتُ الظهور أمام كاميرات التلفزيون لكي أؤدي عملاً واحداً ألا وهو التعليق على العرض كله.

التخطيط المبدئي:

كان لدينا موعد أخير لكي تلتقي. وعليه لم يكن هناك وقت نضيقه. قمنا برؤية المكتبة وبحثنا في الصور والمخطوطات، جمعنا مادة لتصل بجميع أنشطة الشؤون المدنية ثم أعدنا ملخصاً لنص مقترح وقررنا الأعمال الفنية والمعرضات اللازمة. بعد أن تركنا طلباً لوجنة أدوات الترجمة الساعدة للحصول على الرسومات والمواد الأخرى، جلسنا لنكتب النص.

النص:

يُلقى الحديث الموجه إلى الجمهور من واقع مذكرات مكتوبة. لكن الحديث التلفزيوني يبقى على نص يجب اتباعه بدقة. هكذا يكون الوضع نتيجة لعامل

الوقت. ولأن المصور يجب أن يصرف بال ضبط الوقت المناسب الذي تنقل فيه بالكاميرا من المتحدث إلى شيء معروض ثم تعود مرة أخرى إلى المتحدث.

المؤقرات - البروقات - والتسجيل:

بعد أن خرجنا من إعداد النص والأعمال الفنية، اجتمعنا مع المهندسين - الفنيين - والمصورين في سلاح الإشارة. عيّدنا المناظر الحفنية - وحيدنا موعداً للمصورة. احتجنا لإجراء كثير من التعديلات أثناء البروقات. عند إتمام تلك التعديلات حصلنا على بروقة مرضية، ثم انتقلنا إلى تصوير المشاهد الفعلية. في المحاولة الرابعة شعر المخرج بالرضا وأصبح التريط جاهزاً للعرض على مشاهدي التلفزيون.

إذا كان عليك أن تنتج برنامجاً تلفزيونياً:

أن تنتج برنامجاً تلفزيونياً كما فعلنا، فهو أمر غير محتمل. عن أية حال إذا حدثت وعملت مسئولية تلك المهمة، عليك أن تفرغ لها، وسوف تدرك من حسن أدائك. كما فعلت أنا، ستجد أنت أن الناس مستعدون لمعاورك إذا تعاملت معهم بأدب واحترام.

برنامج المناقشات في التلفزيون:

على الرغم من أنك قد لا تنتج برنامج التلفزيون الخاص بك، فمن المحتمل تماماً أنك قد تدعى يوماً ما للظهور في التلفزيون. فإذا شاركت في برنامج للمناقشات، عليك بالاستعداد عن طريق قراءة المادة التي تتصل بالموضوع الذي سناقش. حاول أن تحصل على معلومات عن برامجه الأخيرة إحصائيات - تشريعات - أو أي تطورات أخرى قد تؤثر على الموضوع. عند تظهر في الاستديو تبع بعناية النصيحة المطاة لك. عندما يبدأ البرنامج اعط كل انتباهك لرئيس الجلسة وهو الشخص الذي يدير البرنامج أمام الكاميرا. عن طريق التركيز عليه أو عليها، فإنك تنسى أنك «على الكاميرا» فإذا فعلت ذلك تصبح أكثر طبيعية وأكثر تأثيراً.

الحديث في التليفزيون:

إذا دعيت للحديث في التليفزيون، عليك أن تعد مذكراتك قائماً كما تفعل في مجيئك للحديث العادي. أثناء تدريك النقط أحد الأشياء على الحائط المقابل وتحيل أنه الكاميرا. كما فعلنا في حالة حديث الراوي. تقدم خطوة أبعد وتحيل أن الكاميرا وجه أحد الأشخاص الذي تتحدث إليهم. سوف تخفى من ذلك فائتين أثناء حديثك التليفزيوني الأول: سوف تدفعك إلى النظر إلى الكاميرا بما يعطى المشاهد في المنازل الانطباع بأنك تنظر إليهم؛ والثانية: عن طريق تحويلك أن الكاميرا عبارة عن وجه صديق فقد تحصل على الإلهام من هذا الشيء غير المألوف على غرار نفس الطريقة التي يستمد بها الفنان الإلهام من شروق شمس جميل أو غروب أجمل.

رجل في التسعين يمثل الإخلاص والحماس:

عندما احتفل أوتو روينشتين بعيد ميلاده التسعين، شأرت كثيرًا بالإخلاص والحماس اللذين كانا يشعان منه. لقد شاهدته وهو يعزف كونشرتو البيانو لميرج في سلم موسيقى تانوي. لقد كانت تعبيرات وجهه شيئاً يدعو للدهشة. كل تعبير منها يعكس الشاعر التي تخرج داخل جسده نتيجة لجمال الموسيقى.

لقد أجريت مقابلة مع ستر روينشتين بعد انتهاء عرضه قال أثناء المقابلة إن على الفنان الأصل أن يبقى داخلها أثناء إنجازه للشيء الذي يحبه. وقال إنه لا يستطيع أن يعزف على البيانو وتصل بالجمهور كما يفعل الموزي العادي. لذلك فإن ذلك يتطلب منه أن ينقل رسالته من خلال تعبيرات الوجه. بينما ينظر المشاهدين إلى وجه روينشتين، فإنهم يشعرون أنه يخلق بعيداً من أثر الموسيقى. وبالتالي فإنهم يشعرون بنفس العاطفة يصفها ستر روينشتين بأنها هوائي معين من عاطفتي أو إذا رغبت من روي. قائماً مثلاً بركز أوتو روينشتين على البيانو الخاص به وموسيقاه إلى درجة إبعاده لجميع الأشياء الأخرى. عليك أن تركز على مذكراتك والكاميرا. بأنواعك هذا الأسلوب. سوف يصل الهوائي الخاص بك إلى مشاهديك وسوف يتأثرون بمشاعرك وإخلاصك وحماسك.

البطاقات الحافزة:

عندما أعددت برنامجي للتليفزيون استخدمت بطاقات حافزة أمدهني بفاتيح الإلهام الطبيعي لحديثي. عندما تعرب في المنزل أو في العمل، سمع عدة بطاقات تحتوي على الكلمات المرشدة لحديثك احرص على وجود أحد الأشخاص ليعرض تلك البطاقات بجوار الشيء الذي اخترته كوجه كاميرا متخيل بالنسبة لك. أثناء تركيزك على الشيء، اسح لوقتك المحيطية بأن تنقش الكلمة التي تتعلق بتذكرك الثانية. بينما أنت تطور وتكمل تلك الفكرة، يقوم مساعدك بعرض البطاقة التالية التي تنقشها رؤيتك المحيطة. في الوقت المناسب، عن طريق ممارسة هذا الأسلوب، يبدو طبيعياً وأنت تلقى حديثك.

موقفك وتصرفك أمام الكاميرا:

سوف تنفعك الممارسة وقت الحاجة داخل استديو التليفزيون. تعبر وسائل الحفز التي يقدموها داخل الاستديو أكثر منعة وسهولة في استخدامها. عليك أن تستمع بعناية إلى التعليمات التي تعطي داخل الاستديو. عندما تحل مكانك في مواجهة الكاميرا في انتظار الإشارة لكي تبدأ حديثك، فإنك تشعر بالوحدة. في تلك اللحظة تستفيد من تدريباتك عندما تنظر إلى تلك الكاميرا وتخيل أنها وجه صديق يمدك بالأيدي. تشعر أنك تقف على أرضية مألوفة لك وتصبح في وضع متقدم لتظهر مجيئك ملهاً بصاحبه عرض وفير للإخلاص والحماس.

الظهور في السبنا:

تلقيت منذ أعوام قليلة مضت عقدًا لكي أكتب وأشارك في فيلم تدريس مدته نصف ساعة يصور الطريقة السليمة للإدلاء بالشهادة في المحكمة. أطلقنا على هذا الفيلم اسم «على منعة الشهادة». في الفيلم يقوم ضابط شرطة يدعى «تيسبي نوبليس» بفعل كل شيء خاطئ ويوبخه القاضي. بعد بعض الملاحظات المناسبة من جانبا العلني، يظهر تيسبي بلا خطيئة، بفعل كل شيء صحيح طوال الفيلم وجدت بعض الأجزاء المصنوعة التي تتيح للراوية أن يقدم تقريراً جاريًا يصحبه شرح لما يحدث بالفعل.

سيناريو الفيلم السينمائي:

كما ذكرنا عندما ناقشنا النص المقدم للتلفزيون، فإن سيناريو الفيلم السينمائي يختلف كثيراً عن المذكرات التي تستخدم في تقديم الحديث العادي. يحتوى سيناريو الفيلم السينمائي تقريراً كل كلمة بكلمة عما سيقال. بالإضافة إلى ذلك فإن سيناريو التصوير يصف كل مشهد بالرغم وتوقع لقطة الكاميرا الواجب استخدامها. وتوجد به الملاحظات الخاصة بالمشهد - الإكسوزات ومواقع الشخصيات. قبل تصوير أى مشهد تحت المناقشات المطولة التي تضم المخرج وفننى الإضاءة والصوت والمصورين.

الأشياء - الكاميرا - الأداء:

إذا قرر ظهورك في فيلم سينمائي عليك أن تكون مستعداً لفترات انتظار طويلة بين أوقات الظهور أمام الكاميرا. ثم عندما يتقرر ظهورك استعد لكي تؤدي بنفس الطريقة التي يريد المخرج أن تؤدي بها. فإن الأمر يبدو كما لو أن المخرج العادي يشعر بأن الممثل عبثاً عن أحد عوامل الصداق التي يعاقب منها، ومن هنا، لا يمكن أن تتوقع منه تحمل الأخطاء. بهارة أخرى، عندما يقف الممثل أمام الكاميرا، فمن المفروض أن يفعل الأشياء الصحيحة وليست الحاطنة. فإذا فعلت الأشياء بطريقة سليمة فإن تكاليف الأجور والإضاءة والأفلام والمعدات والإيجارات وما شابهها سوف تنتهي جيداً. أما إذا فعلت الأشياء بطريقة خاطئة، فإن تلك التكاليف قد تصبح الضخمين أو ثلاثة أضعاف. في ظروف كذلك، من المفهوم أنك أنت الممثل، تتعمر بالضبط المعنى عليك. يمكنك أنت أيضاً أن تفهم لماذا يصاب الأشخاص المشتركين في أمور العرض بالقرحة.

الحل لموضوع الضغط العصبي:

ما هو الحل؟ لقد قمنا الحل حيث ناقشنا الأعداد - التدريب والعصبية. إذا أعددت إعداداً صحيحاً وتدريب حتى يقترب أدوارك من الكمال، فأنت تكون مستعداً. عندما تقف أمام الكاميرات، وإذا كنت طبيعياً وحريراً أن تؤدي عملاً جيداً، عليك أن تكون عصبياً. فإذا اقتضت بذلك تفعل العصبية وتجعلها في خدمتك. حيث نقرر أن تحب جمهورك (الكاميرا) وتؤدي أداءاً يستحق جائزة أكاديمية. عن طريق إنبهاكك

في الأداء الإيجابي ونبتك لموقف إيجابي، تزداد ثقك بنفسك ويصبح أدوارك أكثر تأثيراً.

الظهور على المسرح:

خلال فترة عام واحد في حياتي العملية، كتبت ثلاثين مسرحية قصيرة تتراوح في الطول ما بين ثلاث إلى ثلاثين دقيقة. صورت تلك المسرحيات القصيرة الأنشطة التي يقوم بها ضباط الشرطة أثناء المجري العادي لعملهم.

خلفية برنامج المسرحية القصيرة.

فعلت تلك المسرحيات القصيرة في مسرح بلغ في التراوح الثالث والعشرين وشارع ليكسنتون بمدينة نيويورك. من بين الممثلين البالغ عددهم اثني عشر في فرقنا، لعب ثلاثة منهم الأدوار الرئيسية وظهروا في جميع المسرحيات القصيرة على مدة فترة خمس سنوات. وقد تم اختيار ستة من الممثلين من بين أفراد الفصل الذي قدمت له تلك المسرحيات القصيرة الثلاثون. كان لدينا مدير للمساراة (مستول عن حركات ثلاث سائر) - مدير إضاءة - مدير إكسوزات - ومدير نص - كما فعل خمس مسرحيات قصيرة بعد ظهر كل أربعة، وعلمت كنتج - مخرج وراوي.

جدول الإنتاج:

كما نوزع الأموار الخاصة بعرض الأسبوع التالي كل يوم خمس. يجلس كل الممثلين على شكل دائرة ونقرأ أدوارنا. ثم يأخذ الممثلون نصوصهم معهم إلى منازلهم لدراسة أدوارهم. يوم الاثنين نجرى بروفة روتينية، يوم الثلاثاء يجين موعد البروفة النهائية باللباس الكاملة استعداداً لعرض اليوم التالي.

العرض:

تروح عند مشاهدتها ما بين عدة مئات إلى ألفين. وتبر كل أسبوع جديد بالتوقع والإثارة التي تتميز بها أي إنتاج جديد للجمهور جديد. عندما جلس المشاهدين ألقنت أضواء المسرح وشرح الراوية في تقديم المسرحية القصيرة. في اللحظة المناسبة انخرج الممثل وشغل الممثلون موقع القفوف.

مجال العروض المسرحية:

على الرغم من أن جميع ممثلينا كانوا هواة إلا أن «مسرحنا الأكاديمي» اتخذ طابع الاحتراف بعد انقضاء العام الأول على عملنا معاً. لكي يعطى فكرة عن مجال عروضنا المسرحية، فإن الإكسوار الخاص بنا استعمل على سيارة تسير على المسرح كلها كان ذلك مطلوباً. أما مسرحيتنا الخاصة بالعلاقات العامة التي استغرقت حوالي نصف ساعة تكوّنت من ست عشرة صورة - فيلية موجزة ومختلفة. في الصور الأربع الأولى أساء ضابط الشرطة سناغو التصرف فيما يتعلق بأربع مشاكل تختص بأربعة مواطنين مختلفين. لقد تصرف بخشونة، وعليه جرح مشاعر المواطنين في الصور الأربع التالية تورط كل مواطن في موقف سيء. إلى قسم الشرطة. لقد تذكروا سناغو وتصرفوا بغضب، حيث أدت نتائج تصرفاتهم إلى إلحاق الضرر بمصالح الشرطة. في الصور الأربع التالية، واجه «المستعد دائماً» نفس المشاكل الأربع. أحضرها له نفس المواطنون الذين ظهروا في الفصول الأولى. لقد تصرف الضابط «المستعد دائماً» بطريقة جذرية بالنسبة لذلك غير المواطنون عن عرفانهم. وتظهر الصور الأربع الأخيرة، المواطنون وهم يتجادلون بحرارة ويتجهون للمعاون والساعنة مع قسم الشرطة الذي يضم بين جنباؤه رجالاً من أمثال ذلك المحسن. الضابط «المستعد دائماً» أصبح أحد نجومنا على درجة كبيرة من المهارة حتى أنه استقال من قسم الشرطة واتجه إلى هوليوود وبالتالي ظهر في أدوار رئيسية في كثير من الإنتاج التلفزيوني.

تجربتنا مع ممثلي المسرح:

خلال عروضنا المتواصلة لمدة خمس سنوات بمدينة نيويورك، علمنا ووجهنا ما يزيد على مائة من الممثلين الرجال والسيدات. لم تصادف ممثلاً مبتدئاً طلب إعفائه لأنه لا يستطيع أن يدير مسألة تشيله على المسرح. لقد وضعنا مزيداً من الإصرار على وجوب استعداد الممثلين استعداداً تاماً، ثم قدرنا يولاء ومثلنا كل مسرحية قصيرة بإخلاص وحماس.

نصيحتنا للممثلين:

إذا واجهتك عملية التمثيل على المسرح، عليك بالإعداد المتقن والتعريب

المخلص ثم التمثيل بإخلاص وحماس من المصادقات أن تشيلك على المسرح سوف يكون إحدى المزايا الأكثر إثارة والتي لا تنسى في حياتك العملية كلها كمتحدث.

الحديث الحزني:

لا يوجد شيء أكثر من حديث على قارأ كان الحديث مملاً فنتك غلطة المتحدث إذا أجهد المتحدث نفسه لكي يبحث عن الأسباب التي أدت إلى فساد حديثه فسوف يكتشف أن المتابع بدأت تتد مرحلة إعداده للحديث.

تجنب المحاضرة الروتينية:

بداية، على المتحدث أن يقرر تقديم شيء مختلف بعض الشيء - شيء يشير الشغف ويستحوذ على الانتباه. بدلاً من تقديم محاضرة روتينية، علمه أن يجرب استخدام - المناقشة العامة - المؤثر القوية - المناظرة - دراسة الحالة - الحادثة الدراسية أو التسجيلات والاستماع إليها بعد انتهائها مباشرة. يستطيع هو أو هي أن يعرض صوراً - أفلاماً سينمائية - شرائط - رسوم بيانية - عروضات - وسائل إيضاح أو قصصاً فكاهية. يستطيع المتحدث أن يدير تمثيل الأدوات بمنهج المسابقات والتبرينات العملية أو اختبارات التمثيل. هو أو هي أو أنت! يمكنكم أن تفعلوا الكثير من الأشياء لكي تجعلوا أي عرضاً حياً.

سوف يتألق أداؤك:

جاؤف بأن تكون مختلفاً وسوف تواجه جمهور متذوق بالطبع سوف تبتذل مزيداً من العمل ولكن الأمر يساوي هذا العناء إذا تألق حديثك نتيجة للأفكار المبتكرة التي يتضمنها. حينئذ سوف يتألق أداؤك سوف تجد أنك تستمتع بتقديم المادة التي تتبر شغف جمهورك وتستحوذ على انتباههم.

إدارة المناقشة:

عندما تصادف مؤقراً - ندوة - مناقشة عامة أو أي نوع آخر من المناقشة، ستجد رهنياً للجلسة يعمل على أن تظل تعليقات المشاركين على الطريق الصحيح. إذا فشل رئيس الجلسة في القيام بمسئله فإن المناقشة تتعرف عن مسارها وينتج عنها القليل من

النتائج إن لم يكن شيئاً على الإطلاق. أما إذا أدى رئيس الجلسة عمله جيداً، فإن المناقشة تتركز على المشاكل محل البحث، ويتم تحقيق هدف المناقشة العامة - التلويح أو المؤتمر.

ما الذي نرغبه لكي تصبح رئيساً للجلسة:

يعتبر العمل كرئيس للجلسة أكثر صعوبة من أن تصبح متحدثاً مؤثراً لأن على رئيس الجلسة أن يتقوى في جهات كثيرة. بالإضافة إلى استطاعته الحديث ارتباطاً قوياً عليه أن يستطيع الحديث بطريقة إيجابية. يجب عليه أن يستطيع التعامل مع شخصيات المشاركين الآخرين، ويجب أن يلم إلماماً شاملاً بالموضوع محل البحث يجب أيضاً أن يكون ماهراً في السيطرة على المناقشة إذا ظهر تهديد بمروجها عن الموضوع وأن يستطيع تنشيطها إذا بدأت في الضعف على رئيس الجلسة أن يعمل كضابط اتصال بين الجمهور والمشاركين في المناقشة. عليه أن يعمل كمنسق بين القوى المختلفة في مؤتمر. يتبين من هذا الوصف أن رئيس المناقشة ينبغي أن يكون ماهراً في جوانب عديدة. إن شخصاً كهذا فقط مزوداً بتلك الإمكانيات، عليه أن يحاول أن يقوم بمسؤوليات رئيس الجلسة.

الحديث الأكورديوني (القابل للطي):

عندما نظمت أكاديمية شرطة النقل بمدينة نيويورك حفلاتها الأولى للتخرج، كنت أحد المتحدثين المقرر أن يتحدثوا في الحفل. أسرّ إلى المقدم توداس أورورك بأنه يأمل ألا تتجاوز مدة الأحاديث الثلاثة المقررة ثلاثين دقيقة، حيث إنه لم يكن يعرف مدة التي سيتحدثها المتحدثان الآخرون. طلب مني أن أسدي له معروفاً حيث إننا أصدقاء أكددت له أنني سأقوم به. ذكر لي أنه قرر أن يتحدث أخيراً. فإذا تحدث الآخرون لمدة طويلة فعل أن أختصر. أما إذا تحدثنا باختصار فعل أن أملاً نصف الساعة.

كيف تم ترتيب الحديث الأكورديوني:

بعد أن أعددت إعداداً جيداً وتدرجت بإتقان، أصبحت متأكداً من أنني أستطيع تفصيل مادي على مفاتيح حديث قصير أو حديث طويل اقترحت قلباً آخر وضعت في العمل لإعداد ملاحظاتي لمدة وضعت دائرة حمراء على كل المادة الهامة التي يمكن

استخدامها في حديث مدته ثلاث دقائق، ثم وضعت خطاً آخر تحت المادة التي يمكن استخدامها في حديث مدته عشر دقائق. باستخدام كل مادي قد لا تصادفني أية متاعب في الحديث لمدة خمس وعشرين دقيقة إذا كان ذلك ضرورياً.

هل سيحدث الحديث الأكورديوني أو يضغط؟

قدم المقدم أورورك ممثل مكتب التحقيقات الفيدرالي الذي أخرج ورقة من جيبه وقرأ رسالة من مديره ج. إدجار هوفر. ثم جلس. مر بعض الوقت ودقيقتان وطلعت وأربعون ثانية.

قدم المقدم أورورك رئيس مجلس النقل بمدينة نيويورك الذي قدم تحياته وأطيب أمنياته ثم جلس. مر بعض الوقت ودقيقتان فقط (من غير زيادة أو نقصان) حينئذ قدم المقدم أورورك «متحدثه الأكورديوني» الذي تحدث لبضع النصف الساعة.

الآخر سرف يصبح الأول:

طبقاً لبرنامج التخرج، كنت بالفعل الثالث في القائمة خلف المتحدثين الآخرين على أية حال. انتهى الاحتفال النضال الصور وكثبت الروايات بشأن تقدمي في اليوم التالي في ميامي بولاية فلوريدا. الشري أحد أصدقائي وبدعى مرارك مسكولا نسخة من التويورورك ناير التي كانت تحمل قصة حديثي.

اعمل على الإعداد الجيد - يمكنك تعديل الحديث جيداً:

عن طريق الإعداد الجيد والتدريب فقط، أمكنني أن أقصر أو أطيل حديثي مثل الأكورديون عن طريق الإخلاص والحماس فقط سمعت صوت مصاريع الكاسرات وهي تنطق أصواتاً وكنت هؤلاء الصحفيون يقارمونهم الصحفية عن حديثي سكبلاً إذا واجهتك مثل هذا الموقف الخاص بالحديث لا تشعر بالخوف المفاجئ فظالماً أنك أعددت إعداداً جيداً، يمكنك تفصيل حديثك ليناسب احتياجاتك.

كيف يستطيع المتحدث أن يستخدم جهاز التسجيل:

يمكن أن يسهم جهاز التسجيل إسهاماً حقيقياً في حياتك العملية كمتحدث في الفصل الدراسي - للمتحدث المبتدئ - لبيروقات - لتبين أخطاء الحديث

للاحتفاظ بتسجيل دائم للأحداث - لتسجيل المؤتمرات - كعامل مصاحب للشرائح والأفلام - أو للاستخدام في حلقات الحديث المؤثر.

المسجل في قاعة الدرس:

في جامعة سانت لورانس زود معهد موران قاعات الفرس بما يزيد على ثلاثين محاضراً من المحاضرين المميزين. الفصل الدراسي الذي أثار مزيداً من الاهتمام والمناقشة أكثر من أى فصل آخر كان تحت إشراف د. لويس بايولوسكى وهو عالم في الاجتماع. لقد عمل «لوه» عن قرب مع عصابات الشباب في الحى الغربى من مدينة نيويورك. واكتسب ثقة كثير من أعضاء العصابات وعظم مؤثرات مكثفة تبحث أنشطتهم. تم تسجيل تلك المؤتمرات على أشرطة.

كيف استخدمت التسجيلات:

مثلت تلك التسجيلات لب النصول الدراسية «لوه» لقد أعطى بعض الملاحظات النقدية ثم أدار شريطاً لمدة خمس أو عشر دقائق. ثم وضع سؤالاً مبنياً على التسجيل تبعته مناقشة حية. بعد بحث الموضوع بحثاً مستفيضاً أدار لو شريطاً قصيراً آخر وأدار مناقشة أخرى.

مميزات استخدام التسجيلات:

أضحت تلك التسجيلات حيوية على فصول «لوه» الدراسية. وما يضيف إلى قيمتها وعمليتها أن من السهل للغاية تخزين الشرائط ونقلها. عندما وصل «لوه» إلى الحرم الجامعى قام بزيارة قسم الصوتيات والمرئيات ورتب أسر افتراض جهاز لإذاعة الشرائط. ميزة أخرى وهى أن «لوه» لم يضطر إلى حمل أية مذكرات معه داخل الفصل. كان يتم تحديد كل تسجيل ووصفه وكتابة ذلك على علبة الشريط.

كانت تلك الملاحظات جميعها خاصة بدكتور بايولوسكى والتي يحتاجها لإلقاء ملاحظاته النقدية. من تلك المرحلة فصاعداً سادت طريقة التسجيلات. وتم استحضار الحى الغربى بمثابة في قاعة الدرس ونبع ذلك تجربة تعليمية عميقة.

كيف يساعد المسجل المتحدث قليل التجربة:

يستطيع جهاز التسجيل أن يقدم خدمة حقيقية للمتحدث في مجال الحديث المؤثر. بوجود مثل هذه القطعة من الأجهزة وكتاب مثل هذا الكتاب ليرشده. يستطيع أن يحقق تقدماً حقيقياً. بالإضافة إلى ذلك إن ألقى أمام مرآة كاملة الطول تدخل حاسة البصر أيضاً كطرف في عملية التكلم.

الموضوع والملخص:

سوف نفترض أنك تمتلك مسجلاً وأنت تريد أن تشرع في العمل. الخطوة الأولى هى أن تختار موضوعاً قريباً من قلبك وتسمع بنوع قوي نحوه. ضع ملخصاً لحديث تحصل بهت هذا الموضوع كالآتي:

المقدمة:

- ١ - الخلفية (لكي تقف على أرضية مشتركة مع الجمهور).
- ٢ - الهدف (من الحديث).
- ٣ - الحافز (لتثير رغبة الجمهور في الموافقة على الهدف).

الشرح:

- ١ - نقطة رئيسية:
 - (١) تأييد رقم ١
- ٢ - نقطة رئيسية:
 - (١) تأييد رقم ٢
 - (ب) تأييد رقم ٢
 - (١) تأييد لفقرة ب.

الجملة الختامية:

- ١ - النص على الهدف.
- ٢ - طلب الأدلة.

الملخص: ما هو اختياري وما هو ضروري:

عليك أن توفق أن الملخص الموضح عاليه عبارة فقط عن عينة عليك أن تتبع مثل هذا البناء لكن كل ملخص حديث تكتبه سوف يختلف حسب المضمون. قد يحتوي أحد الملخصات على نقطة رئيسية واحدة فقط في التشرح. وكثير من الجمل المؤيدة. ملخص آخر قد يحتوي على كثير من النقاط الرئيسية وقليل من الجمل المؤيدة. على أية حال ينبغي أن تتضمن كل ملخصاتك مقدمة - شرحاً وجملة ختامية.

الملخص: قراءته والمحدث منه:

ينبغي أن يستغرق حديثك ثلاث دقائق تقريباً عندما تخرج من كتابة الملخص اقرأ بصوت عالٍ تماماً كما هو موجود على الورقة بعد ذلك العمل على الإعداد لكي تلقى الحديث لأول مرة. بينما تكون جالساً والملخص أمامك. حدد الوقت بالضبط لم ابدأ حديثك. من المحتمل جداً أنك ستشعر بالحرج والفنق بينما أنت تكون حديثك من واقع مذكرات مكتوبة لأول مرة. هذا عادي تماماً. وعليه. فلا تنهم عندما تخرج. دون الوقت وقدر المدة التي تحدثت فيها.

مراجعة الملخص:

راجع ملخصك فوراً بعد انتهاء هذا الحديث الأول الذي ألقيته من واقع مذكراتك. عليك أن تجري أية تعديلات مطلوبة كنتيجة لإمكانياتك حديثك. عندما تنتهي من ذلك انفض. استلق. وخذ استراحة قصيرة.

كرر الحديث:

بعد انقضاء بضع دقائق. اجلس. دون ملاحظة بالوقت وألق حديثك مرة أخرى. من المحتمل أنك ستدعش من كمية التحسن الذي أحرزته من خلال مجهودك الثاني.

سجل حديثك:

الآن وقد حققت قليلاً من الثقة بالنفس. فإنك مستعد لإجراء تسجيلك الأول اجعل الجهاز يعمل وتأكد من أنه بدأ يعمل بطريقة سليمة. وأنت في وضع الجلوس ضع الميكروفون وملخصك أمامك. دون الوقت. اضبط على مفتاح المسجل لم ابدأ حديثك.

استمع إلى حديثك:

عندما تفرغ أذن التسجيل مرة أخرى. إذا لم تكن قد استمعت إلى صوتك وهو مسجل على شريط من قبل. كن مستعداً لتلقى مفاجأة. إن الصوت الذي تسمعه عندما تتحدث يختلف تماماً عن الصوت الذي يسمعه مستمعوك. بينما أنت تستمع إلى نفسك وأنت تلقى حديثك. ارجع إلى قائمة المراجعة في خلفية هذا الكتاب. قم حديثك في ضوء الضرورات «العنوان» وما نتجته. إذا لاحظت أعطاء خطيرة في الحديث فلا تزعج وطد المزم على تصحيحها. وسوف تفعل ذلك في الوقت المناسب.

قف وألق حديثك:

حتى الآن ألقيت وأنت جالس على منصة أو متضدة. وحيث إن معظم المتحدثين يلقون أحاديثهم وهم في وضع الوقوف. فإن تلك هي الخطوة التالية في عملية التدريب. ضع ميكروفونك عند الارتفاع المطلوب. ضع ملخصك في المكان المناسب. دون الوقت. اضبط على مفتاح المسجل وأبدأ حديثك.

الاستماع إلى «نسخة الوقوف»:

وأنت تستمع إلى التسجيل بعد انتهائه مباشرة. وهو تسجيل «نسخة الوقوف» سوف تلاحظ تقدماً ملحوظاً في إخلاصك وحماسك بينما كنت جالساً كنت تشعر بالاسترخاء والراحة ولم يتأثر صوتك بحركات جسمك. على أية حال. في وضع الوقوف فإنك تكون أكثر ميلاً إلى استخدام يديك. ذراعيك. والأجزاء الأخرى من جسمك لإحداث «إيماءات المطلوبة». ينعكس هذا النشاط من خلال صوتك بحيث يميل أكثر حيوية.

ألق الحديث أمام المرأة:

إذا كان لديك امرأة لفتول الكامل بمنزلك. فإن ذلك بضيق بعداً آخر لتشاطك التدريب.

ضع معدات الحديث الخاصة بك أمام المرأة حتى يمكنك إجراء اتصال العيون مع

نفسك. عندما تعيد سماع هذا التسجيل، فسوف تجد أن وجود المرأة قد أضفى مزيداً من الألوان على صوتك.

ألق الحديث أمام جمهور:

من أفضل الأشياء جيداً، لو فشكت من إحصار جمهور حقيقي ليحضر بعضاً من بروفاتك، فإن ذلك الأمر يضيف إلى اللمسة المتنامية. إذا ضحكوا أو صفقوا في الوقت المناسب، فإنهم سيستمعون أيضاً بسماع مساهمتهم أثناء الاستماع إلى التسجيل بعد انتهائه مباشرة.

ملاحظة هامة:

ينطبق المثل، ما قلناه عن التدريب باستخدام جهاز التسجيل على البروفات بدون استخدام مثل هذا الجهاز، سواء أكان هناك جهاز تسجيل أم لا. فبينما تعد لأحد الأحاديث، عليك أن تختار موضوعك وتكتب ملخصاً بعد أن تفرغ من هذا، من المقيد أن تقرأ ملخصك بصوت عالٍ وتلقى حديثك من واقع الملخص وأنت جالس، وتلقى الحديث وأنت واقف. تلقى الحديث أمام المرأة وأخيراً تلقيه أمام الجمهور.

يجب أن نعرف أيضاً أن استخدام المسجل لإجراء البروفات ليس قاصراً على المبتدئ بينما أنت تتقدم وتصبح أكثر خبرة، عليك أن تستمر في استخدام جهاز التسجيل لإجراء البروفات. ينبغي على المتحدث المؤثر أن يلجأ إلى استخدام أية وسيلة تساعد على تحسين الحديث الفعلي.

استخدام شرائط التسجيل لإجراء التسجيلات الدائمة:

عندما يلقى الشخص العادي حديثاً، لا يمكن عادة الحصول على مضمونه بعد انقضاء فترة قصيرة. إذا كان الحديث شيئاً فليكن نعمة، أما إذا كان الحديث جيداً فإن تلك مأساة.

عملية الخلق التي تقوم بها تستحق التسجيل:

بعد أن تقوم بمجهود كبير لإجراء البحث الخاص بالحديث، وبعد أن تكدر في

سبل الحصول على المضمون وتنظيم ملخصك، وبعد أن تتدرب وتدرب، فإن حرك شئ، يمكنك أن تفعله. هو أن تسجل عملية الخلق هذه الخاصة بك.

قيمة التسجيل الدائم:

مثل هذا التسجيل لا يقتصر بشئ في حالة ما إذا ظهرت الحاجة لنفس الحديث في أحد الأوقات مستقبلاً. بالإضافة إلى ذلك، فإن هذا التسجيل يسمح لك بقياس تقدمك كمتحدث.

يمكن إضافة التعليقات على الشريط في نهاية الحديث في يتعلق بتأثير وفعالية وسائل الإيضاح والمخرائط والمرويات أو أية وسيلة مساعدة أخرى للتدريب تم استخدامها أثناء الحديث. يمكن استخدام تلك التعليقات كحافز لتكرار استخدام مثل تلك الأساليب وأن تجربها مع تنوع وسائل معالجة جديدة أخرى.

إذا كنت عضواً في منظمة كبرى، يمكن تجميع شرائط كثير من المتحدثين بالمكتبة وجعلها في متناول الأشخاص المهتمين بالاستماع إليها.

تسجيل المؤتمرات:

لايم مدة الخبرة التي يحظى بها رئيس الجلسة، فإن معظم الفائدة من عقد أي مؤتمر يتم ففدعاً ما تم تجميع الاستعدادات للحصول على جميع دور المحكمة التي تتدرج من شفاء المشاركين فيه أفضل طريقة للاحتفاظ بتسجيل. هي باستخدام جهاز تسجيل بعد انتهاء المؤتمر يمكن إعادة سماع الشريط حيث يمكن اختصار أهم النقاط التي جاءت به وكتابتها. حينئذ يمكننا إرسال نسخ منها إلى جميع المشاركين والأشخاص الآخرين المهتمين بالموضوع من أجل تويرهم وتقينهم.

مثال نموذجي لجلسة الأفكار الباهرة المفاجئة:

يعتبر المسجل ذا فائدة خاصة في نوع المؤتمرات التي تُطرح فيها الأفكار المفاجئة. في هذا النوع يواجه المشاركون مشكلة، حينئذ يدفعهم ذلك الأمر للبحث عن حلول بأقصى سرعة ممكنة. لا يهم إذا كانت الحلول مضحكة طالما أن الأفكار تشر في التدفق. في مؤتمر كهذا، يمكن فقط عن طريق استخدام جهاز التسجيل أن تضمن عدم ضياع أية اقتراحات طيبة.

نتيجة لأن جهاز التسجيل يزودنا بتسجيل دقيق لما دار في الجلسة فيمكننا أن نستخدم شريط تسجيل المؤثر خمس أي خلاف قد ينشأ حول من الذي قال ذلك. وإذا كانت هناك رغبة، يمكن فيز الشريط وشرح مادته باستخدام بطاقة وصيفة، ثم استخدامه كتسجيل دائم.

السرد المسجل للمصاحب للشرائح أو الصور:

إذا كنت تقوم بعرض سلسلة من الشرائح أو الصور، فإن لديك ثلاثة اختيارات فيما يتعلق بالصوت المصاحب لها: يمكنك عرضها ولا تقول شيئاً، يمكنك أن تصفها أثناء عرضك لها، يمكنك أيضاً أن تعد سرداً مسجلاً من قبل وتزامن عرض الشرائح أو الصور مع الكلمات المسجلة على الشريط.

السرد للمسجل على شريط هو الأفضل عموماً:

نحن نعيد الاختيار الثالث حيث يفضي استخدام الشريط المسجل لسهة احترام على التقديم، بالإضافة إلى أنها تفرغ المتحدث للتركيز على شيء واحد ألا وهو عرض الشرائح أو الأفلام.

التسقيق والتحكم عاملان أساسيان:

فما يتعلق بمثل هذا الأسلوب للحديث، فإن التسقيق والتحكم إيجابيان. حيث ينبغي إجراؤه بروقات عديدة لكي نتأكد من عرض الشرائح أو الصور في الوقت المناسب. يجب أن يوضع على فكرة الشريط الترتيب الذي تناقش به الشرائح أو الصور على الشريط. أثناء المراجعة الأخيرة قبل الحديث، يجب مراجعة القائمة الموجودة على الشريط وترتيب الصور أو الشرائح في آلة العرض لكي نتأكد من أنها يسيران معاً بطريقة سليمة.

استخدام جهاز التسجيل في حلقة دراسية عن الحديث المؤثر:

إن جوهر أية حلقة دراسية عن الحديث المؤثر، هو الأحاديث القصيرة التي يلقيها الطلبة أمام كل فصل. يعد الطالب الحديث ويقدمه ويستمع إلى تطبيق المدرس على مجهوده. وأخيراً يستمع إلى ما يقوله زملاؤه في الفصل عن مدى استمتاعهم به. على أية حال، فإن المتحدث لا يزال غير متأكد من الهيئة التي بدا عليها بالفعل.

دع الطالب يسمع ما سمعه الآخرون:

يمكن استئصال هذا الشك عن طريق استخدام جهاز التسجيل. إذا أدير في بداية الجلسة واستمر يعمل حتى نهايتها، فإنه يمكن جمع كل النشاط على شريط التسجيل. حيث يمكن عقد جلسة خاصة هؤلاء الذين يسمعون بسماع أحاديثهم، عندما يستمع الطالب إلى حديثه، ويعرف تعليقات مدرسه بشأنه، فإنه يصبح في وضع أفضل يمكنه من التعرف على أخطائه وعليه يتخذ الخطوات المناسبة لكي يتحسن.

الحديث المقنع:

تعد أنواع الأحاديث المختلفة لتحقيق أهداف مختلفة. على سبيل المثال قد يكون هدف أحد الأحاديث أن يسلو، وآخر أن يغير، وثالث أن يمدح، ورابع أن يثقل. يتم تركيب كل واحد من تلك الأحاديث بطريقة مختلفة وهي تتطور لكي تصل إلى غايتها.

استخدام شيئاً من الخيال وعلم النفس:

سوف نركز اهتمامنا على الحديث الذي يعد هدف الإقناع، حيث إن الإقناع يعتبر ضرورياً. فقد نفترض أن الشاهدين غير متطابقين مع الموضوع المطروح. لهذا السبب يجب تطوير حديث الإقناع باستخدام شيء من الخيال وعلم النفس.

الاستهلال هام للغاية:

إذا كان الجمهور غير متطابق واغتنجتنا حديثنا بجملة توضح هدفنا، فقد نجد أنفسنا نختتم حديثنا في قاعة شبه خالية. بدلا من ذلك ينبغي أن نستهل حديثنا بلهجة ودية. قل شيئاً ساراً. إذا استطعت أن تتي بأمانة على الجمهور قائل ذلك.

اجعل الأمر سهلاً للجمهور لكي يتفق معك:

(بعد أن تحمل المجلد بطوب)، حاول أن تخلق جواً من الألفة مع الشاهدين. ضع في اعتناك خلفيتهم، حاول أن تجد شيئاً مشتركاً بينك وبينهم. حاول أن تجعل الشاهدين يهزون رؤوسهم بالموافقة على عدد من الجمل غير الجدلية التي تلقوها. اجعلهم يتفقون معك على عدد من النقاط غير الهامة.

الأمر يبدو كما لو كنا استعزنا بطريقة شكسبير:

حتى الآن، استخرجنا بطريقة عملية نسخة طبق الأصل من أسلوب مارك أنتوني الذي استخدمه في إقناع المواطنين الرومان لتبني وجهة نظره الخاصة بحرب قيصر. إنها طريقة نفسية سليمة جدية بأن تستخرج منها نسخة طبق الأصل.

الحافز - الأمثلة - الأسباب - طلب الموافقة:

الآن وقد قلنا مقاومة المشاهدين وهيأتهم لأن يقولوا «نعم». غرضي لكوني نخلق فيهم الرغبة ليقولوا ما نريدهم أن يفعلوه. ونقرر بطريقة ما أن نحفزهم ونحاول أن نفعل ذلك نعطي الأمثلة لتوضح كيف استفاد الآخرون ونقدم الأسباب لتوضح لماذا يعتبر من الأفضل لهم أن يتصرفوا بطريقة معينة. أخيراً عندما نكون قد استقننا كل قوى الإقناع لدينا، نطرح على المشاهدين الموضوع الذي نريدهم أن يوافقوا عليه.

حديث البطاقات:

إذا دخلت إلى إحدى المكتبات العامة للبحث عن كتاب معين ألفه مؤلف معين، فإن أفضل مكان تبحث فيه عن المعلومات هو الملف المرجع المزود بالبطاقات. فيه تجد آلاف فوق آلاف من البطاقات كل منها مرتب بالترتيب الأبجدي حسب عنوان الكتاب أو اسم المؤلف. كل بطاقة تحتوي على المعلومات اللازمة لكي تحدد مكان كتاب معين في المكتبة.

ملف بطاقات المتحدث للحصول على مادة البحث:

كما هو الحال بالنسبة للمكتبة يحتفظ كثير من المتحدثين المؤثرين بملف بطاقات يقسم هذا الملف عادة حسب مجالات الموضوع التي يتناولها المتحدث في أحاديثه قد يحصل المتحدث الذي يتخصص في البرمجة الصناعية على قطاعات رئيسية مثل «الإدارة» «البراعة الإدارية» «الإشراف» وما شابه ذلك، داخل قطاع الإدارة. قد يحصل المتحدث على أقسام تحت عناوين «الموازنة» «التسويق» «الإدارة التنظيم» «التخطيط» «كتابة التقارير» وما يتصل بمجموع العاملين» وهكذا ونوجد داخل نطاق كل قسم من تلك الأقسام بطاقة مقاس ٥×٣، تحمل حقائق - اقتباسات - أمثلة

ومراجع يمكن استخدامها لإعداد الأحاديث يحتفظ بكل تلك البطاقات في قسم عنوانه مادة البحث التي تستخدم في إعداد الأحاديث.

ملف للأحاديث التي أقيمت بالفعل:

يمكن أن نطلق على قسم آخر من ملف البطاقات اسم «الأحاديث التي قدمت» مرة أخرى توجد حواجز تتدرج تحت قطاعات «الإدارة» «براعة الإدارة» وهكذا عليها عناوين «الموازنة» «التسويق» إلخ يمكن أن يضع داخل كل حائط من تلك الحواجز ملخصات الأحاديث التي ألقاها المتحدث حول هذا الموضوع المعين بعد أن تدونها على بطاقات.

ملخصات البطاقات:

لاحظ أننا استخدمنا في الجملة الأخيرة مصطلح «ملخصات البطاقات» - حتى الآن - حينا كنا نشير إلى ملخص الحديث كان من المعتاد عموماً أنه يكون على صفحات من الورق هذا هو الأسلوب العادي، على أية حال يوجد بديل مؤثر للغاية حيث يستطيع المتحدث أن يكون ملخصه على البطاقات.

ملخص البطاقة الخاص بالحديث المؤثر:

على سبيل المثال، لقد استخدمت البطاقات في إعداد محاضراتي عن الحديث المؤثر على مدى فترة عشرين عاماً بدأت ببطاقات مقاس ٥×٣. بعد انقضاء حوالي عشر سنوات امتلأت عن آخرها وأصبحت متسخة فاستبدلتها ببطاقات مقاس ٦×٤.

ضم هذا الملخص بطاقة عنوانها «المقدمة» وأخرى عنوانها «اللمحة الختامية» ثم وجدت مجموعة مربوطة جيداً من أجل «الضرورات» ومجموعة أخرى من أجل «الالتزم» ومجموعة من أجل «العنوان» ومجموعة من أجل «النتيجة» ولأخيرة من أجل «كيف تتحسن» بين تلك المجموعات وجدت بطاقة لكل فقرة تضمنتها قائمة المراجعة المرجوة في خلفية هذا الكتاب على مدى ثلاثة عشر عاماً. وأثناء انعقاد الدورة التعليمية الصيفية بجامعة سانت لورنس أمدني ملخص العلاقة هذا بالمادة الكافية لتتبع دراسي مدته خمس عشر ساعة عن الحديث المؤثر.

مميزات ملخص البطاقة:

كما يجعل الأمر سهلاً لإضافة مادة مطلوبة أن تجد بحوزتك بطاقة مفصلة لكل نقطة رئيسية ولكل نقطة مزينة في حديثك. إذا تأثرت بقيمة أية فقرة في الراديو - التليفزيون - المسرح - السينما - مجلة أو صحيفة تصلح للاستخدام في الحديث المؤثر ألباً إلى ملخص البطاقة الخاص به واستخرج البطاقة المناسبة - أدون عليها ملاحظة ثم أعيد البطاقة الثرية إلى مكانها الصحيح عندما نظرت إلى ملاحظات بيل جراهام من خلال النظارة المكبرة في حديقة ميدان ماديسون. رأيت ملاحظات مكتوبة بالفلم الرصاص وأخرى بالخبر الأزرق وملاحظات مكتوبة بالخبر الأحمر لقد أظهرت ملاحظات بعد انقضاء العديد من الأعوام نفس المنظر.

يمكن تغيير تسلسل البطاقات بسهولة:

إن ملخص البطاقة متعدد الاستعمالات للغاية. يمكن ترتيبه ليناسب احتياجاتك الخاصة. على سبيل المثال، عندما أدير حلقة دراسية عن الحديث المؤثر فإنني أبدأ ببطاقة المقدمة تبعها «الضرورات» و «لا تهم» عند تلك النقطة لا أعرف على الإطلاق أي بطاقة سوف استخدمها بعد ذلك إن هذا الأمر يبدو مثل إلقاء جملة فكاهية على أية حال بعد الشرح عليك أن تتأثر بطريقة إضافة متعدد استعمالات ملخص البطاقة.

استخدام البطاقات كأساس لتقييم الأحداث القصيرة:

بعد مناقشة مجموعة «لا تهم» استدعى الطلبة فرداً فرداً لإلقاء حديث مدته ثلاث دقائق. أثناء حديث كل طالب، أجلس في مؤخرة القاعة ومعني ملخص البطاقة الخاص بي. أثناء تقديم الحديث ألاحظ ما يصنع الطالب سواء أكان جيداً أم غير جيد. أنصت ملخص البطاقة الخاص بي وأنتهي البطاقات التي تحصل بنقاط القوة أو نقاط الضعف تلك، ثم أحاضر عن تلك البطاقات. جعل هذا الأسلوب من تعليقاتي تعليقات ذات مغزى بالنسبة للطلبة. حيث إننا غطينا النقاط بنسب كان أيضاً ذا قيمة كبرى بالنسبة للفصل لأن الطلبة ربطوا النقاط التي نوقشت إلى الأمثلة الحية الحقيقية التي

رآوها وسعروها منذ فترة قصيرة. عندما ألقى كل تلميذ حديثه، ولدت البطاقات الباقية وحاضرت عن «الموتات» و«ما يجب أن تتجنبه» التي تفتت بعد استراحة قصيرة غطينا بطاقات «كيف تتحسن» و«ختمنا بالجملة الختامية».

يلزمك فقط أن تحمل البطاقات التي تحتاجها:

يتكون ملخص البطاقة الخاص بفتح الحديث المؤثر الذي أنظمه من أكثر من خمس وسعين بطاقة قد يكون من غير الضروري بالنسبة لي أن أحمل جميع البطاقات معي بجانب كل الأدوات السمعية والبصرية المساعدة التي احتاجها لتكبير وتأيد محتواه حيناً يبدأ المنهج، يمكنني أن أقدر كم من البطاقات سوف تحتاجها للدورة التعليمية الأولى. تؤخذ تلك البطاقات فقط إلى الفصل إلى جانب العوامل المساعدة الأخرى المتعلقة بها والحاجة بالتدريب. قبل أن يبدأ الفصل التالي، أنهي جانباً البطاقات التي استخدمت وأحضر البطاقات المقرر استخدامها في الدورة التالية قد تعتقد أنه بالإمكان اختلاط البطاقات بسهولة أو فقدانها عندما تتفصل أو تنقل أثناء الحلقة الدراسية على أية حال، لقد أثبتت التجربة أن العكس صحيح أثناء العشرين عاماً التي عملت فيها بطريقة ملخص البطاقة الخاص بالحديث المؤثر. لم تفقد بطاقة واحدة مطلقاً.

ملخص البطاقة أسلوب ممتاز بالنسبة للحديث الأكاديمي:

ربما يطلب منك فعلاً في أحد الأوقات مستقبلاً أن تتحدث لمدة أطول أو أقصر مما هو مقرر أصلاً. مع وجود نظام ملخص البطاقة لا تشكل تلك المهمة أية صعوبة كبيرة على الرغم من أنك قد أعددت حديثك بالفعل ليناسب الوقت المقرر أصلاً.

إذا طلب منك أن تركز حديثك، فما عليك فقط إلا أن تستخرج البطاقات الكافية لإتجاز هذا التغير أما إذا كان من الواجب أن تطيل حديثك، فإنك تلجأ إلى البطاقات الإضافية في ملف «مادة البحث» الخاص بك وتختار بطاقات إضافية كافية لكي تضيف إلى الوقت المطلوب.

من السهل حمل ملخص البطاقة:

يمكن أن يتسل ملخص البطاقة لحديث مدته ثلاثون دقيقة إلى جيب سترتك

الداخل ولا يتسبب في إحداث ثوب. من جهة أخرى إذا كان الملخص مكتوباً على ورقة من الحجم العادي، فيبقى طيها وربما يتسبب ذلك في إتلافها لكن تآكل الدخول في مثل هذا الجيب.

من السهل مراجعة ملخص البطاقة:

والآن وقد أصبح الملخص في جيبيك، قد بطراً لك فجأة إلهام وتريد أن تغير حديثك، تضع بطاقتك على حرك إذا كنت حائساً، أو تسحبها في يدك إذا كنت واقفاً، وتكتب التغير المطلوب. أما إذا كان الملخص مكتوباً على ورقة فإن مثل هذه المعالجة قد تمزق حديثك.

أثناء رحلتك إلى الموقع الذي ستحدث فيه، قد تسافر في سيارة أتوبيس - فطار كهربائي أو سيارة أجرة قد تحتاج لاستئصال بعض الدقائق لمراجعة مذكراتك، في حالة البطاقات، فإن الأمر سهل على أية حال. قد تسبب صفحات الورق بعض المشاكل.

والآن سوف نعرض أن الحديث قد بدأ وترغب في أن تتحرك بعيداً عن النص لوضع دقائق وأنت مستمر في الحديث مع وجود ملخص البطاقة. يمكنك تحقيق ذلك عن طريق الإمساك بالبطاقة في يدك. ولأن البطاقة صغيرة الحجم فإنها لا تشكل تشتيتاً لاتباه الجمهور. أما إذا حاولت أن تفعل ذلك مع وجود ملخص مكتوب على صفحة من الورق، فإنه يمكن ملاحظتها بسبب حجمها، وقد تسبب تشتيتاً لاتنباه.

استخدام ملخصات البطاقة لأغراض أخرى:

لقد دفعني الحجم وطول البقاء وتعدد نواتج ملخصات البطاقة لكي أوسع من نطاق استخداماتها. لقد لاقت شركة النشر الخاصة بي نجاحاً كبيراً في تسويق بطاقات للفرس والمجرمين الخاصة بالقانون الجنائي «منهج البطاقة الخاص بالإعتراف» و«بطاقات تصنيف الجرائم» «المتعلق بنا».

على الرغم من أن المقصود مبدئياً من تلك البطاقات أن يستخدمها موظفو الإدارة المدنية الذين يدرسون بهدف الترقى، إلا أن بعض المحاضرين استخدموها كملخصات بطاقة للأحداث، على سبيل المثال، توضح «بطاقات تصنيف الجرائم» كل

العوامل وراء ثلاث وأربعين جريمة رئيسية، تصلح كل واحدة من تلك البطاقات كملخص لحديث عن جريمة رئيسية معينة، كل ما تحتاجه هو إجراء مقدمة تستحوذ على الانتباه تفتح بها الحديث وجملة ختامية قوية لتختتم بها.

كيف تتحسن

لقد ناقشنا بالتفصيل أساسيات الحديث المؤثر فيما يتعلق بتنظيم الحديث - مواقف الحديث - أساليب الحديث - ما يجب أن تشبهه - مالا نعلم به - والأهم من ذلك الضرورات. الآن سوف ندرس تطورك المستقبلي. عليك أن تقرر أفضل طريقة لتطبيق المبادئ العامة التي وضحناها على صفحات هذا الكتاب حتى نحقق التقدم باتجاه هدفك بأن تصبح متحدثاً مؤثراً.

عليك بقبول كل الدعوات التي توجه إليك للحديث

من جميع كلمات هذا العنوان. فإن أهم كلمة هي «كل» إذا قررت الآن أنك سوف تقبل «كل» الدعوات التي توجه إليك للحديث. سوف نحقق الكثير لإيجاد موقف إيجابي تجاه الحديث أكثر من أي قرار آخر قد تتخذه.

الزم نفسك وسوف تحصل على الثقة بالنفس:

حتى سن الرابعة والعشرين لم أكن قد لست قط جيدة لشخص متروك. كنت أصاب بالفتيان لو فكرت في هذا الاحتمال، ولم أكن متأكداً من أنني يمكن أن أفعل. نبع هذا الشك من حقيقة أنه لم يكن من المحتمل على أن ألس الجئت. قد اتخذ القرار فقط في حالة ظهور الحاجة إليه.

تغير الوضع عندما التحقت بالخدمة العسكرية. عندما ارتديت الزي العسكري عرفت أنه قد يتحتم على أن ألس الجئت في أثناء أدائي لواجبي. عندما كان على أن أفعل ذلك دهشت للأسلوب الذي تصرف به.

عندما تقرر أن تقبل كل الدعوات لكي تتحدث، فإليك تلزم نفسك ينبغي عليك الآن أن تتحدث. سوف تدعش كما حدث لي للطريقة الواثقة التي تقبل به مهمة ألزمت بها نفسك بطريقة واضحة.

إذا كان في استطاعتك أنقبل:

قد يكون أدنى بيان عن موقفك المستقبل إزاء الحديث. هو أن تقبل كل الدعوات للحديث إذا كان في استطاعتك قبولها. تمنع تضيق هذا البيان الذي يمن أهلكك للسبب الواضح أنه قد توجد ظروف مخفية تجعل الأمر مستحيلاً بالنسبة لك. أن تقبل إحدى الدعوات. قد تكون خارج المدينة أو من المقرر أن تتحدث في مكان آخر. أو غير موجود لأسباب صحيحة أخرى. طالما أن السبب صحيح فإن الرفض مسموح به. في حالة عدم وجود سبب صحيح ينبغي قبول الدعوة دائماً.

عندما توجه دعوة لإلقاء حديث. فإن التلقي غير المعتك يبدأ بجهد ذهني ليجد عذراً مناسباً لرفض الدعوة. أما التلقي الحكيم فيقرر كيف يمكن أن يفعل ويقول «نعم» ثم يبدأ في الإعداد.

اعمل على إعداد الأحاديث بنفسك:

لقد أكدنا على صفحات هذا الكتاب أهمية المعرفة. لذا أن أقول أن أوسع المعرفة هو هذا النوع الذي قام المتحدث باستخلاصه عن طريق التجربة الشخصية. على ضوء تلك الحقيقة فإن مهارات إعدادك للحديث بنفسك مهارات واضحة. لأننا إن الاعتماد على النفس في عملية الإعداد يسفر عن مادة شاقة للغاية بالنسبة للمستمع نتيجة لأنك على دراية بضعف الحديث، فإليك تستند ثقة بالنفس وبالتالي تحسن إلقاءك.

الإعداد الذاتي يشير إلى الإخلاص:

لقد أكدنا بالنسبة لك أن تكون أكثر تأثراً - على حقيقة أنه ينبغي عليك أن تؤمن بموضوعك إذا أعد شخص آخر الحديث. فإن الشخص الذي يلقى قد بنفسه الإقناع عندما ينطق بكلمات شخص غيره في مواجهة الشاكرين. على أية حال. إذا أعد المتحدث مضمون الحديث فمن الطبيعي أن يكون الإخلاص واضحاً ومؤثراً.

الإعداد الذاتي يشير إلى الحماس:

يوجد جزء ضئيل من «المثل» في كل واحد منا. فإذا كنت تلوح برؤية شخص آخر أو تتحدث حديث شخص آخر، فقد لا تؤدي هذا العمل بحماس واضح، ولكن

إذا كنت تعلم عن إتقانك الخاص، إذا كنت تلقى رسالة تتضمن كلماتك، فإنك تكون تواقاً بدرجة كبيرة إلى الإفصاح عنها. يشجع الإعداد الذاتي الحساس الوعبر إذا لم يكن الإعداد الذاتي ممكناً:

نحن نعرف أنه قد يكون من غير الممكن أن تعد الحديث بنفسك. في مثل تلك الحالة، عليك أن تتصفح النص المكتوب بعناية. عليك بإجراء التعديلات والإضافات اللازمة لكي تحسن الحديث وتجعله نابهاً من شخصك، حيث أنك أنت الشخص الذي قدراً كبيراً من الجهد والانتباه للتدريب.

التدريب

لا تلق حديثاً مطلقاً بدون التدريب عليه. لا يمكن التأكيد على أهمية التدريب أكثر من هنا. توجد أشياء عديدة ينبغي أن تكون على دراية بها.

إذا كان ذلك ممكناً تدرب في المكان الذي ستلقى فيه حديثك:

من وجهة النظر المثالية. عليك بالتدريب في القاعة التي ستلقى فيها حديثك بالفعل. عليك أن تتأكد من وجود مذكرات الحديث الفعلية - المنصة - العوامل البصرية المساعدة - السبورة والطباشير - الأضواء - نظام التكبير - ترتيب المقاعد للمشاهدين - وكل شيء آخر سوف يستخدم للحديث الفعلي. عليك بإحضار بعض الأشخاص للاستماع. أحصل على صديق ليقوم بتفديك إلى المشاهدين إذا كان من المقرر أن يتم تقديم ظهورك الفعلي. اجعل ساعتك في متناول يدك ووقت بعناية حديثك أثناء الفألك له.

إذا لم تستطع أن تتدرب في «نفس الموقع» تدرب في أي مكان آخر:

قد لا يكون متاحاً لك دائماً أن تجرى بروفة في نفس الموقع إذا كان الحال كذلك. تدرب في أي مكان آخر. لكن تدرب. تدرب في منزلك - في مكتبك - في سيارتك - في أي مكان يضمن عدم حدوث مقاطعات لاستمررت حديثك. في عام ١٩٦٤ كان من المقرر أن ألقى الخطاب الرئيسي في مناقشة عامة بجامعة سانت لويس يديرها بالترك

ف ميرفي الذي كان آنذاك رئيساً لقسم الشرطة في سيراكيوز. في طريقه إلى سيراكيوز قررت أن أتوقف بجوار الطريق السريع بولاية نيويورك لكي أتدرب على إلقاء حديثي. انخرقت عن الطريق العام أخرجت مدقاً. سجلت وقت البداية وبدأت في إلقاء حديثي إلى الأشخاص الموجودة أمام السيارة والتي أراها من خلال الحاجز الزجاجي. استخفمت الإخلاص - الحساس بالإيماءات وأساليب الحديث الأخرى، المتفاني عليها. بعد انقضاء حوالي عشرين دقيقة على حديثي سمعت طرقة على النافذة. وجدت شرطياً واقفاً من شرطة الولاية يقف وقد ارتسم نصير ساخر فضول على وجهه. أسرعت بشرح ما أقفله، فتسنى لي وهو ينضم سخطاً سعيداً وانتمت بروفتي. كان الحديث والمناقشة العامة ناجحين ويرجع ذلك على نطاق واسع للإعداد السليم الذي شمل بروفة مدتها خمس وأربعون دقيقة تحت إشراف شرطة الولاية.

لو خصصنا نصف الوقت الذي ننفقه في القلق للتدريب:

يحل الناس إلى القلق بشأن الحديث الذي سيلقونه. فيما يتعلق بهذا الأمر، فإنني أضمن لك أنه إذا خصصنا نصف الوقت الذي ننفقه عادة في القلق لإجراء البروفة، حيث لن يوجد شيء يستدعي القلق. في المرة القادمة التي تبدأ فيها في الشعور بالقلق قبل أي حديث، انظر إلى ساعتك إذا كان لا يزال لديك وقت كافٍ لإجراء بروفة أخرى. فافعل. سوف تفقد وقتك بطريقة مفيضة وسوف تشهد ثورتك المعصية عن طريق عمل إيجابي وسوف يستفيد أدائك الفعلي من جو الألفة الإحسان والثقة بالنفس الذي ستعدنا به تلك البروفة.

طبق مبادئ الحديث للمؤثر:

أثناء قيامك بالإعداد والتدريب وإلقاء أحاديثك في المستقبل، اعمل على تطبيق مبادئ الحديث المؤثر.

استخدم قائمة المراجعة الخاصة بالحديث المؤثر بانتظام:

اجعل طرق التحسين الخاصة بك مشوقة وذات معنى وممتعة قدر الإمكان. إليك طريقة مقترحة لمعالجة برنامجك للتحسين الذاتي. كدليل لك، أعدنا قائمة مراجعة للحديث المؤثر في نهاية هذا الكتاب. في كل مرة تلقى فيها حديثاً ركز على أحد

أساليب قائمة المراجعة مثل الإيماءات - الوقفات - اتصال العيون - جهازة الصوت وما شابه ذلك. اكتب التاريخ وسجل أية ملاحظات تشعر أنها ذات مغزى لمكان العملية في الحديث المؤثر. أيضا إذا حدثت أية واقعة في أي وقت تنصل بأية لفرة من بين فقرات قائمة المراجعة، دَوِّن التاريخ و اكتب ملاحظة عن التفاصيل تحت عنوان «ملاحظات».

إذا كان ذلك ممكنا اجر الترتيبات اللازمة لكي ترجع إلى قائمة المراجعة كل يوم: حضر قرأتك سوليفان حلفتنا الدراسية في عام ١٩٥٦. بعد عامين من انقضاء الحلقة أخير في عن مجموعة من الطقوس التي طورها من خلال قائمة المراجعة الخاصة بالحديث المؤثر والتي تلقاها أثناء الحلقة الدراسية. لقد وضعها بداخل باب دولاب. أثناء تبديله للباسه، كان يرجع إلى قائمة المراجعة الخاصة به ويختار الفقرة التي سيركز عليها خلال محاضرات اليوم التي استغرقى ثلاث ساعات. لقد قبالي إن الظهور اليومي لقائمة المراجعة عندما كان يفتح دولابه اعتبر أساسا للتحدث، فيما بعد تبع ذلك في الفصل التجربة الفريدة والمثيرة التي تؤدي إلى إضافة أسلوب جديد إلى مهاراته في الحديث.

استخدم قائمة المراجعة - ارجع إلى الفهرس - راجع الصفحات التي تشير إلى الفقرة - طبق الأسلوب في الحديث التالي:

لكي تحصل على أكبر قدر من النجاح كمتحدث مؤثر، عليك أن تبدل بجهودك ذلك عليك أن تكون واعيا باستمرار بالضرورات والمعوالات، وما يجب أن نتجنبه وما لا تتم به في الحديث المؤثر. اختر فقرات من قائمة المراجعة لذلك ارجع إلى الفهرس، اقرأ الصفحات التي تتناول الفقرة المختارة ثم طوِّب مبادئ الأسلوب عندما تقرر حديثك القادم.

لا تفاجأ:

لا تفاجأ إذا فاق تقدمك توقعاتك. هناك شيء مؤكد عن طريق تطبيق أساليب الحديث المؤثر الجيدة على جمهور حقيقي، سوف تحصل على جائزة لميت سوف تعرف

أن كلماتك لها تأثير على حياة الأشخاص الآخرين. سوف تشعر بالرضا العميق الذي ينبع من محاولتك المخلصة لجعل هذا الأثر يحمل مغزى عميقا بغير الإمكان. الحلقة الختامية:

إليك الجملة التي استخدمتها لأغث بها كل أصدقائي وحلفائي الدراسية حول الحديث المؤثر منذ عام ١٩٥٦. إنها مناسبة بقدر مساو لقارئ هذا الكتاب كما كانت بالنسبة للاتصالات المباشرة مع مستمع.

أشكر مشاهديك ثم ناشدهم العمل:

أشكركم لإعطائكم إياي أثنين شيء تملكونه، شيء لا يستطيع أي مبلغ من المال شراءه، شيء ذي عزون محدود، شيء لا يمكن إبدائه بشيء آخر بجزءه أن تستخدمه. أشكركم على إعطائكم إياي وقت عمركم.

في الأيام والسنوات القادمة، إذا اقرب كل واحد منكم من منعة المتحدث بافتتاح كامل بأن الجمهور يعطيكم أفضل شيء يمكنه تقديمه، حيث لا يمكنكم في المقابل إلا أن تعطوا الجمهور أفضل حديث يمكنكم تقديمه.

قائمة المراجعة الخاصة بالمحدث المؤثر:
(انظر الصفحة السابقة للحصول على الشرح الخاص باستخدام قائمة المراجعة)

الملاحظات	التاريخ	
		الضرورات
		المعرفة
		الإخلاص
		المحاسن
		الممارسة
		« لا تهتم »
		اللهجة
		رأى الجمهور
		مشاركة الجمهور
		فن التنفس
		التعليم
		ال « آراء » و « آه »
		العصبة
		الحجل
		أخطاء الحديث
		المفردات
		الصوت
		« المعونات »
		التصفيق
		كن دقيقاً
		كن واقعياً من نفسك

الملاحظات	التاريخ	
		كن متحدثاً
		كن موضوعياً
		كن ذاك
		المحضور
		انقضى على عوامل التشتت
		الاضطراب
		التأكيد
		تجمع بالحديث
		اتصال العيون
		الحقائق - الأمثلة
		الاقتراسات
		التغذية الاسترجاعية
		الطعام والماء
		الإيماءات
		المظهر الحسن
		الختم الجيد
		الاستهلال الجيد
		الفكاهة
		الخيال
		مقام الصوت ونبرته
		اعرف جمهورك
		طرق تقوية الذاكرة
		لا تعليق
		ملخص الحديث
		الوقفات

الملاحظات	التاريخ	ملاحظات
		وضع المتحدث
		الإعداد
		الأستق
		معدل السرعة
		الإشارة إلى الموقع
		البساطة والوضوح
		متقذات الموقف
		التوقيت
		استخدم الأسماء
		استخدم علم النفس
		الأدوات البصرية المساعدة
		جهاز الصوت
		«نحن، أنتم، أنا»
		«ما نتجنبه»
		الكحول
		إعلان الموضوع في البداية
		معادة الجمهور
		الاعتذار فيما يتعلق بالحديث
		الاعتماد على القصص
		الثقة الزائفة بالنفس
		الأخطاء النحوية
		الإسك بالمصنة
		الحفظ
		أخطاء النطق
		الخطو

الملاحظات	التاريخ	ملاحظات
		العبث بالأشياء
		البذاءة والسوقية
		«كيف تتحسن»
		اقبل كل الدعوات
		طبق مبادئ الحديث المؤثر
		اعمل على إعداد
		الأحاديث بنفسك
		تدريب

الفهرس

صفحة	
٣	تعريف
٥	مقدمة
٧	الفصل الأول : « ضرورات » الحديث المؤثر
٢٨	الفصل الثاني : « ما لا نهم به » عند الحديث المؤثر
٥٠	الفصل الثالث : « المعونات » المتصلة بنظام الحديث
٩٠	الفصل الرابع : « المعونات » المتصلة بمواقف الحديث
١٠٧	الفصل الخامس : « المعونات » المتصلة بأساليب الحديث
١٣٩	الفصل السادس : « ما تتجنبه » في الحديث المؤثر
١٥٦	الفصل السابع : تشريح خطيب
١٦٣	الفصل الثامن : طرق التدريس
١٨٠	الفصل التاسع : مواقف الحديث الخاصة
٢١٨	الفصل العاشر : كيف تتحسن
٢٢٤	قائمة المراجعة الخاصة بالحديث المؤثر

طبع بمطابع دار المعارف (ج . م . ع -)

ليس هذا الكتاب مجرد مجموعة من الإرشادات
التي تجعلك تعد حديثاً أو خطبة ناجحة ، لكنه أداة
مفيدة لتطوير شخصية تساعدك على إجراء
اتصالات ناجحة ومؤثرة في الآخرين .

إنه يضعك عملياً أمام الموقف ، ويجعلك
تكتسب إيجابية التأثير على مستمعيك ، ويجيب
عن بعض الأسئلة التي تدور في ذهنك قبل أن تبدأ
الاتصال بجمهورك : كيف تستحوذ على
جمهورك ؟ .. ما المدة التي يستغرقها كل نوع من
أنواع الأحاديث أو الخطب ؟ .. وكيف تستطيع
التغلب على المفردات المحدودة لديك ؟ وغيرها من
الأسئلة الهامة ..

إنه دليل واف ممتع لكل من يريد أن يعرف
الكثير عن فن التحدث والإقناع ..



دارالمعارف

١٦٧٣٩/٠١

